



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

ESCUELA DE POST-GRADO



TESIS DOCTORAL


**"ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) Y SU
RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019"**

**PARA OPTAR EL GRADO DE
DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

AUTOR: CPC. PEDRO OCTAVIO LÉVANO MIRANDA

ICA – PERÚ

2022



**"ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) Y
SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA
PROVINCIA DE ICA, 2019"**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SOCIEDAD, DESARROLLO
SOSTENIBLE, POLÍTICAS PÚBLICAS Y AMBIENTALES**

Los padres somos un ejemplo y modelo a seguir para nuestros hijos; es por ello hijos Pedro, Marcos, Génesis, Damaris y Adriano., les dedico este logro muy especial para mí.

Pedro Octavio

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi eterno agradecimiento a la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga”, por permitirme seguir formándome profesionalmente.

A los Catedráticos de la Escuela de Post-Grado; por sus sabias enseñanza y ejemplo de superación a seguir.

De igual manera mi eterno agradecimiento al Asesor de la presente tesis, por su sapiencia y aportes valiosos para la realización de la presente tesis.

El Autor.

RESUMEN

El presente estudio ha permitido determinar el tipo de relación entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y los niveles de rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica, 2019; habiendo determinado que existe una relación indirecta.

Se empleó el diseño de investigación Descriptivo Correlacional, determinando la correlación entre las variables de estudio, la muestra de la investigación se conformó por 50 micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica, La prueba estadística de Pearson, permitió determinar el coeficiente de correlación entre las variables de estudio; se aplicó dos instrumentos uno para cada variable de estudio: test de estrés laboral y el cuestionario sobre rentabilidad.

Se empleó el método cuantitativo, lo que implica procesar un conjunto de datos obtenidos de la muestra de estudio para saber el nivel de estrés laboral (Síndrome Burnout) y su relación con los niveles de rentabilidad económica y financiera en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica.

Los resultados indican que existe un coeficiente de 0,672 puntos entre las variables estrés laboral (Síndrome Burnout) y los niveles de rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, lo que señala que la relación es indirecta y significativa.

Palabras Claves: estrés laboral, agotamiento laboral, realización personal, rentabilidad, rentabilidad económica, rentabilidad financiera, micro y pequeñas empresas, etc.

ABSTRACT

The present study has allowed to determine the type of relationship between work stress (Burnout Syndrome) and profitability levels in micro and small companies in the Province of Ica, 2019; having determined that there is an indirect relationship.

The Descriptive Correlational research design was used, determining the correlation between the study variables, the research sample was made up of 50 micro and small companies from the Province of Ica, Pearson's statistical test, allowed to determine the correlation coefficient between the study variables; Two instruments were applied, one for each study variable: work stress test and the profitability questionnaire.

The quantitative method was used, which implies processing a set of data obtained from the study sample to know the level of work stress (Burnout Syndrome) and its relationship with the levels of economic and financial profitability in the micro and small companies of the region. Province of Ica.

The results indicate that there is a coefficient of 0.672 points between the variables work stress (Burnout Syndrome) and the profitability levels in micro and small companies in the Province of Ica, 2019, which indicates that the relationship is indirect and significant.

Key Words: job stress, job burnout, personal fulfillment, profitability, economic profitability, financial profitability, micro and small businesses, etc.

ÍNDICE

CARÁTULA	I
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	12
1.1 Antecedentes	12
1.1.1. Antecedentes Internacionales.	12
1.1.2. Antecedentes Nacionales.	15
1.1.3. Antecedentes Locales.	17
1.2 Marco Teórico	18
1.2.1. EL ESTRÉS.	18
1.2.1.1. El Estrés.- Conceptualización.	18
1.2.1.2. Estrés Laboral.	19
1.2.1.3. Síndrome de Burnout	20
1.2.1.4. Causas del Síndrome de Burnout	22
1.2.1.5. Síntomas y consecuencias del síndrome de Burnout	23
1.2.1.6. Fases del Síndrome de Burnout	24
1.2.2. LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS	26
1.2.2.1. Definición de Rentabilidad	26
1.2.2.2. Importancia de la Rentabilidad	26
1.2.2.3. Clases de Rentabilidad	27

1.2.2.4. Factores de la Rentabilidad	31
1.3 Marco Conceptual	36
1.4. Marco Filosófico.	39
1.4.1. El Síndrome de Burnout.	39
A. Teoría Sociocognitiva del Yo	40
B. Teoría del Intercambio Social	44
1.4.2. La Rentabilidad en las Empresas.	45
A. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz	45
B. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Huarpe	46
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	49
2.1 Situación Problemática	47
2.2 Formulación del Problema	49
2.2.1. Problema General.	49
2.2.2. Problemas Específicos.	49
2.3 Justificación e Importancia de la Investigación	50
2.3.1. Justificación.	50
2.3.2. Importancia.	50
2.4 Objetivos de la Investigación	51
2.4.1. Objetivo General.	51
2.4.2. Objetivos Específicos.	51
2.5 Hipótesis de Investigación	51
2.5.1. Hipótesis General.	51
2.5.2. Hipótesis Específicos.	51
2.6 Variables de la Investigación	52
2.6.1. Identificación de Variables.	52

2.6.2. Operacionalización de las Variables.	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.1 Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	54
3.2 Población – Muestra	55
3.2.1. Población.	55
3.2.2. Muestra.	55
CAPÍTULO IV: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	57
4.1. Técnicas de Recolección de Información	57
4.2. Instrumentos de Recolección de Información	58
4.3. Técnicas de Procesamiento, Análisis e Interpretación de Resultados	58
CAPÍTULO V CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	60
5.1. Contrastación y Discusión de Hipótesis General	60
5.2. Contrastación y Discusión de Hipótesis Específicas	61
CAPÍTULO VI PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
6.1 Presentación e Interpretación de los Resultados	63
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
FUENTES DE INFORMACIÓN	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

	Pág
Cuadro N° 01: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.	63
Cuadro N° 02: NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE ICA, 2019.	65
Cuadro N° 03: NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE ICA, 2019.	67
Cuadro N° 04: NIVEL DE RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.	69
Cuadro N° 05: NIVEL DE RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.	71
Cuadro N° 06: NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.	73
Cuadro N° 07: CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) Y LA RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.	75

INTRODUCCIÓN

La presente tesis doctoral titulada: “**ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019**”, tuvo como finalidad determinar la relación existente entre el estrés laboral y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas; teniendo como evidencia que el Síndrome de Burnout viene siendo adquirido por muchos trabajadores a nivel mundial. Este síndrome es un estrés laboral que día a día va cobrando más víctimas en los trabajadores a nivel general; el Síndrome de Burnout puede llegar a desarrollar lesiones en los trabajadores a nivel psicosomático, conductuales, emocionales, familiares y sociales; y en especial puede generar absentismo laboral y de bajo rendimiento en el trabajo, y por consiguiente la baja rentabilidad para la empresa.

El presente informe de tesis doctoral, se ha elaborado teniendo en cuenta el esquema vigente en la Escuela de Post-Grado de la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga”.

Finalmente, dejo en manifiesto mi deseo de que la presente investigación sirva como fuente de consulta por investigadores que se interesen en el tema.

El Autor.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Se registró como antecedentes a las siguientes investigaciones:

1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Aranda, Pando y Salazar (2015). *“Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología”*. Presentaron una investigación de diseño transversal y analítico. Su objetivo principal fue demostrar las prevalencias y variables que podrían actuar como riesgo para el desarrollo del síndrome en trabajadores de diferentes actividades económicas en México; cuya población estuvo constituida por 2405 trabajadores entre los que se evaluaron a: agentes de tránsito, trabajadores del congreso, trabajadores del tren eléctrico, trabajadores universitarios, como también a médicos de familia de tres (3) instituciones públicas de salud. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron 3 instrumentos: uno con ítems socio-demográficos y laborales, la escala de valorización de MBI y una guía de identificación de factores psicosociales, concluyendo que los trabajadores del congreso reportan cifras más altas de agotamiento emocional y de falta de realización en el trabajo; pero son los agentes de tránsito quienes se despersonalizan ya que ellos tienen una edad igual o mayor a 42 años, están casados, tienen una antigüedad en el puesto mayor a 10 años y en la institución igual o mayor de 14 años, siendo un riesgo para el desarrollo del burnout.

Enríquez (2015). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. (Tesis de maestría) Universidad de Montemorelos. México.* Elaboró una investigación clasificada como descriptiva – cuantitativa, correlacional y transversal; con el objetivo de dar a conocer si el desempeño laboral está directamente

relacionado con los elementos motivacionales que se ofrecen a los trabajadores en el Instituto de la Visión Montemorelos. La población estuvo conformada por 164 empleados, conformados por: el área médica, área administrativa y contable, y el área de apoyo. Se utilizó un censo poblacional. Se adaptaron 2 instrumentos: para medir la motivación y otro para medir el desempeño. Dichos instrumentos fueron evaluados y validados por profesionales y asesores. La investigación concluye en que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en fuerte grado con respecto al desempeño laboral de los empleados, afirmando que entre mayor sea el grado de motivación, mayor sería el desempeño laboral de los trabajadores.

Quero, Mendoza y Torres (2016). *“Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. Negotium, revista científica electrónica de ciencias sociales. México”*. Presentaron una investigación descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue no experimental, transaccional de campo. Se propuso determinar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación efectiva en los directores de educación básica de la parroquia Altagracia del Municipio Miranda. La población estaba conformada por 2 grupos: entre el personal directivo y docentes, quedando constituida por 99 sujetos. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios conformados por 39 ítems cada uno los mismos que poseen respuestas tipo Likert. El tratamiento estadístico aplicado fue la de distribución de frecuencia porcentual. El resultado final arrojó la presencia de una relación positiva entre las variables, en donde se tuvo que a un menor desempeño laboral, también existe una menor comunicación afectiva entre los colaboradores.

Luengo (2015). *“Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial. (Tesis de maestría) Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela”*. Elaboró una

investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal y de campo. Su objetivo fue estudiar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional de docentes en centros de educación inicial del Municipio Mara. Para este estudio se consideró la totalidad de una población de 49 sujetos siendo representada por 5 directivos y 44 docentes. Se utilizó un cuestionario para los directivos y otro para el personal docente, constituidos por 36 ítems de tipo escala Likert, siendo estas validas por el juicio de 5 expertos. Se demostró que existe una relación alta y estadísticamente significativa, ya que a medida que se fomente un clima organizacional armonioso y concordante con las necesidades del personal, el desempeño por parte de los docentes será adecuado y mejorará las habilidades técnicas, conceptuales y administrativas.

Macía, Mena, Jélves y Olivares (2016). *“Influencia del factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) y la consistencia interna de sus subescalas en una muestra multi-ocupacional. Universidad de Chile”*. Presentaron una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional, transversal y no experimental. El objetivo fue analizar la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) y la consistencia interna de sus subescalas en una muestra multi-ocupacional chilena. La muestra estuvo conformada por 957 trabajadores de servicios humanos, siendo estos: 153 personas de seguridad, 277 trabajadores de una organización privada que atienden a personas discapacitadas físicamente, 278 funcionarios de la salud, 135 supervisores de distintos centros y 114 profesores de educación primaria y secundaria. Los datos se obtuvieron mediante la adaptación al castellano del MBI-HSS. Los resultados captados respaldan la estructura de 3 factores de la escala, reuniendo los requisitos de consistencia interna y validez factorial como para ser aplicado en la estimación del burnout.

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Atausupa (2016). *“Manejo de residuos sólidos y desempeño laboral en trabajadores de limpieza en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado año 2015. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú”*. Elaboró una investigación básica de diseño correlacional – no experimental. Su población fue de tipo censal, la cual asciende a 26 trabajadores. Su objetivo general fue de determinar la relación entre el manejo de residuos sólidos y el desempeño laboral en trabajadores de limpieza en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado correspondiente al año 2015. Para la recolección de sus datos empleo 2 cuestionarios para medir ambas variables siendo estas procesadas por la estadística descriptiva, inferencial y finalmente por la de verificación de hipótesis. La investigación concluyó con la existencia de correlación significativa entre ambas variables, comprobándose la hipótesis a un 95%.

Prado (2015). *“Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Perú”*. Elaboró una investigación del tipo de estudio básico, de diseño descriptivo – correlacional; cuyo objetivo fue fijar la relación de las variables clima y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo sede Trujillo. Se trabajó con una población censal constituida por 60 sujetos, dividida en 35 varones y 25 mujeres. El método estadístico utilizado fue la prueba de Chi cuadrado. Se usó como instrumento un cuestionario creado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004) la misma que sirvió para medir la variable clima laboral y la hoja de evaluación de desempeño laboral. Se concluyó que el nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores administrativos fue alto en el 58.33% del total de los encuestados y en menor proporción los niveles medio y bajo.

Torres y Zegarra (2016). *“Clima laboral y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno”*. Presentaron una investigación básica, de diseño descriptivo correlacional, utilizando el método cuantitativo. Su objetivo fue percibir el nivel existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. La población fue conformada por 133 docentes utilizando un muestreo probabilístico y estratificada. La recolección de datos fue a través de fichas bibliográficas, transcripción y resumen; asimismo, se utilizó la encuesta, donde utilizaron como instrumento: el cuestionario. La investigación concluyó con una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno 2014.

Díaz (2017). *“Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú”*. Elaboró una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal. La población para esta investigación se dividió en 2 grupos: un grupo conformado por 60 docentes con quienes se trabajaron en su totalidad; y una población de 300 estudiantes en la cual se realizó una muestra de 250 estudiantes. Su objetivo general fue determinar cómo influye el síndrome de burnout en el desempeño de los profesores de la facultad de ciencia de la salud de la Universidad Nacional del Callao. Para la recolección de datos se utilizó el test para medir el síndrome de burnout. La investigación evidencia que la presencia del síndrome de burnout influye de manera significativa en el desempeño docente, es decir, que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y desempeño regular con tendencia a deficiente.

Avalos (2016). *“Síndrome de burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer en el Perú, 2012. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión. Lima – Perú”*. Elaboró una investigación de tipo descriptivo correlacional, de diseño transeccional correlacional. La población para esta investigación estuvo conformada por 126 abogados de los 148 centros de emergencia mujer a nivel nacional. Para calcular el tamaño de la muestra se usó la formula estadística de proporciones de una población finita, correspondiente a un muestreo aleatorio simple, arrojando un resultado de 95. Se aplicó la Escala de Evaluación de las Relaciones Intrafamiliares (E.R.I.) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). La investigación concluye en que no existió una relación inversa significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones intrafamiliares de abogados de los centros de emergencia mujer en el Perú.

1.1.3. Antecedentes Locales.

A nivel local no se han encontrado investigaciones sobre el Síndrome de Burnout relacionado con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1. EL ESTRÉS.

1.2.1.1. El Estrés.- Conceptualización.

“Hacia la década de 1930, Hans Selye, introdujo el término “Síndrome de estar Enfermo” y con ello el concepto de estrés, cuando “observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales [como] cansancio, pérdida del apetito, disminución del peso, astenia, etc.” (Murphy, 1999). Lo anterior, fue lo que llevó a Selye e infirió que lo que les pasaba a sus pacientes debía ser causado por algo ajeno a la propia enfermedad”. (Citado por Jossey, 2017).

Según la teoría propuesta por Richard Lazarus, el estrés es “un proceso sostenido en el tiempo donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con los que cuenta para hacer frente a dicha situación”. Aunado a ello Posada, señaló que “el estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación, entonces se presenta una serie de situaciones que pueden incluir: respuestas fisiológicas como aumento del ritmo cardíaco, respuestas emocionales como sentirse nervioso o irritado, respuestas cognitivas como disminución en la atención o percepción, falta de memoria y reacciones conductuales como la agresividad e impulsividad, etc”. (Citado por Maslach, 2015).

1.2.1.2. Estrés Laboral

Teniendo en cuenta lo planteado sobre las concepciones del concepto de estrés y sus consecuencias, se pasa a abordar el estrés generado por estímulos laborales. “Navinés, indica que “el estrés laboral se define como una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Puede estar relacionado con el trabajo en sí mismo (carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones), y también con el contexto organizativo o con el ambiente laboral (escasa comunicación, conflictos interpersonales), así como con dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo. Además, los rasgos de personalidad de cada trabajador y sus diferentes estilos de afrontamiento explican la considerable variación individual con que los trabajadores perciben o responden a las demandas laborales o a su ambiente de trabajo”. (Citado por Mingote, 2015).

En el abordaje del estrés laboral, Posada, indica que “la exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo” o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo”. (Citado por Mingote, 2015).

El estrés laboral puede generar algunos efectos negativos, Posada clasifica “el aumento de la tasa cardiaca, tensión muscular, dificultad para respirar, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, hablar rápido, temblores y tartamudeo”. (Citado por Mingote, 2015).

Además, señala que los efectos cognitivos y motores que causa el estrés en los empleados, son importantes a la hora de abordar

el fenómeno, puesto que “están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada”.

En relación a ello, indica que en lo referente a la salud “las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros”. (Citado por Mingote, 2015).

En relación a las enfermedades que se relacionan con el estrés laboral, las clasifica en dos grupos: “enfermedades por estrés crónico como úlcera por estrés, estados de shock, neurosis post traumática; y enfermedades por estrés agudo como dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración”.

Por último, afirma que el estrés laboral puede ser considerado en sí mismo como una enfermedad, debido a que: “cumple con la definición de la decisión 584 de la CAN: “Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral”. (Citado por Mingote, 2015).

1.2.1.3. Síndrome de Burnout

“Con respecto a los primeros usos del concepto síndrome de Burnout, indica que Freudenberg, fue nombrado como pionero

en el estudio sobre el Burnout, incorporando este concepto al campo de la psicología laboral, Freudenberger trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, y pudo observar como muchos de sus compañeros: “sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión, Freudenberger descubrió cómo estas personas se vuelven más sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece”. (Citado por Moreno-Jiménez, 2016).

“Maslach y Jackson, definieron el Burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.” El presente trabajo se fundamenta en la conceptualización dada por Maslach y Jackson, puesto que es la que da sustento teórico al cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual se usa para recolectar la información sobre las variables de análisis (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y, parafraseando a Moreno, es el más usado por la comunidad científica llevando a que la definición de sus autoras sea la de mayor aceptación, aunque existen diferencias entre algunos autores sobre lo que es el Burnout. Aunado a ello, Moreno aclara que: “el agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciadador que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión. Los tres componentes del síndrome son vistos inicialmente como una

línea de consecuencias a partir del agotamiento emocional inicial”. (Citado por Pines, 2015).

Así mismo, Pardo y Sigcha (2013) afirman que: “el Agotamiento Emocional: hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales”. (Citado por Pines, 2015).

La Despersonalización: supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado.

La Baja Realización Personal: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

1.2.1.4. Causas del Síndrome de Burnout

Los estímulos o detonantes del síndrome de Burnout que, han sido identificados por los investigadores en el campo de la salud y la psicología organizacional son: (Ramos, 2017).

- Actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar Síndrome de Burnout.

- Cuando la persona debe cumplir con horarios de trabajo excesivos y se ha acostumbrado a ellos con el fin de cumplir los objetivos que se le plantea la empresa.

1.2.1.5. Síntomas y consecuencias del síndrome de Burnout

En relación a los síntomas que experimenta y consecuencias que debe afrontar una persona que presenta síndrome de Burnout, señala que se encuentran: (Roque, 2015).

- A nivel psicosocial: deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.
- A nivel físico: “insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral”.
- Abuso en el consumo de drogas, fármacos, alcohol y presentar enfermedades psicosomáticas.
- A nivel laboral: disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

1.2.1.6. Fases del Síndrome de Burnout

Shirom (2017), indica que las personas con síndrome de Burnout pueden desarrollar las siguientes etapas:

1. Etapa de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hiper-valorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales.

El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

2. Etapa de estancamiento: Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

3. Etapa de apatía: Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos.

Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da

el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burnout, la del distanciamiento.

4. Etapa de distanciamiento: La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

“En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que, a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción”. (Torres, 2016).

1.2.2. LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS.

1.2.2.1. Definición de Rentabilidad

Según Bernstein, (2015), “la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de esta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe aumentar el riesgo y al contrario si quiere disminuir el riesgo debe disminuir su rentabilidad”.

Según Buendía, (2017), plantea que “la rentabilidad mide la eficiencia general de la gerencia, demostrando a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de los recursos, es decir la inversión de la empresa”.

Burke, (2016), “desde el punto de vista de la inversión de capital, la rentabilidad es la tasa mínima de ganancia que una empresa o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto”.

Integrando las anteriores definiciones se puede afirmar que al tratar de definir la rentabilidad lo que cambia es en el enfoque desde donde se mire. El concepto y no su esencia, razón por la cual se puede afirmar que la rentabilidad es el porcentaje o tasa de ganancia obtenida por la inversión de un capital determinado.

1.2.2.2. Importancia de la Rentabilidad

“Cuando nos referimos a la rentabilidad de un proyecto, pensamos inmediatamente en el beneficio económico que se puede obtener. Pero la rentabilidad es un concepto más amplio que, en función del tipo de

proyecto, puede verse desde diferentes perspectivas pudiendo incluir aspectos más cualitativos o intangibles. Tal el caso del conocimiento y la experiencia adquirida, las mejoras operativas logradas o incluso la "rentabilidad social", derivada de aquellos beneficios que un proyecto puede entregar al entorno en el que se desarrolla, por ejemplo, generación de empleo con salarios justos". (Calderón, 2017).

1.2.2.3. Clases de Rentabilidad

a) Rentabilidad Empresarial

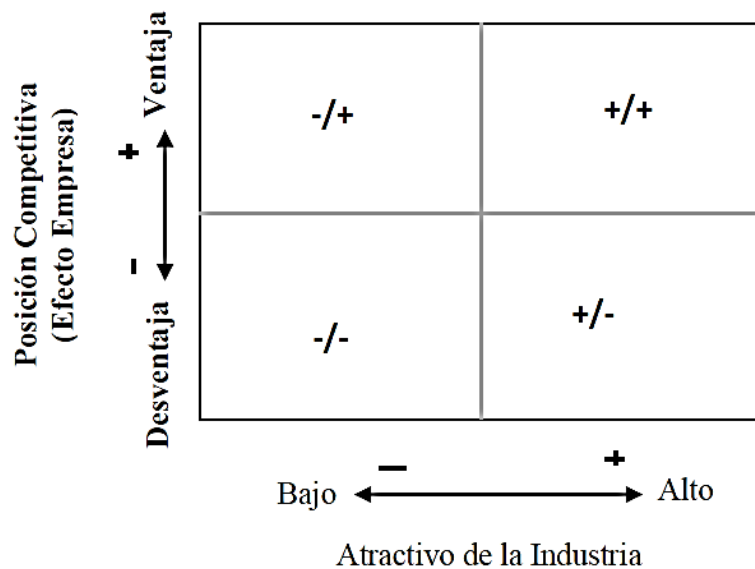
“Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere”: (Ccaccya, 2015).

- Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.
- Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

“La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera

respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario”. (Florés, 2016).

Factores determinantes de la rentabilidad empresarial (Ghemawat, 1999)



b) Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica es una medida referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

Según Inversión (La enciclopedia de las inversiones, 2011): “La rentabilidad económica (o ratio de rentabilidad económica) mide o calcula la utilidad generada por los activos, pero sin tener en cuenta el costo para financiarlos. O sea, lo que nos permite conocer el ratio de rentabilidad económica es si el crecimiento de una empresa fue generado gracias a una mejora o por el contrario como deterioro del resultado.” (Citador por García, 2015).

- **Calculo de la Rentabilidad Económica**

“A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio”. (Citado por Gitman, 2015).

$$RE = \frac{\text{Resultado Antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Activo Total a su Estado Medio}}$$

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

- **Margen**

$$\text{Margen} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Ventas}}$$

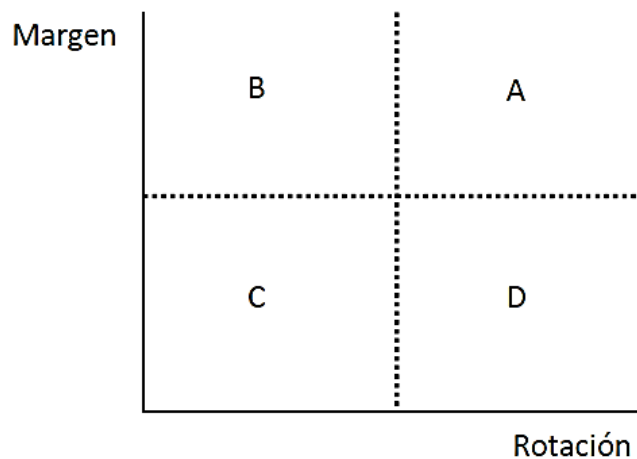
El margen mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Los componentes del margen pueden ser analizados atendiendo bien a una clasificación económica o bien a una clasificación funcional. (Lizarraga, 2016).

- **Rotación**

$$\text{Rotación} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}}$$

“La rotación del activo mide el número de veces que se recupera el activo vía ventas, o, expresado de otra forma, el número de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida. De aquí que sea una medida de la eficiencia en la utilización de los activos para generar ingresos. No obstante, una baja rotación puede indicar a veces, más que ineficiencia de la empresa en el uso de sus capitales, concentración en sectores de fuerte inmovilizado o baja tasa de ocupación”. (Jaramillo, 2015).

POSICIONAMIENTO EN MARGEN Y ROTACION



A: empresas con alta rentabilidad, originada tanto vía margen como vía rotación.

B: empresas con elevado margen y baja rotación.

C: empresas con baja rentabilidad, debido tanto al margen como a la rotación.

D: empresas con elevada rotación y bajo margen.

c) Rentabilidad Financiera

Compara el beneficio que queda para el propietario con los recursos financieros arriesgados por el mismo, relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener lucro.

Según Medina, (2017) “La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios”.

- **Calculo de la rentabilidad Financiera**

A diferencia de la rentabilidad económica, en la rentabilidad financiera existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

$$RF = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Fondos propios a su estado medio}}$$

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio.

1.2.2.4. Factores de la Rentabilidad

Según Moreno, (2018) existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad:

a) Intensidad de la Inversión

Cuando invertimos estamos dando algo a alguien con el fin de obtener algo mejor. Se puede invertir de muchas formas, invertir nuestro tiempo en una relación, la inteligencia en el trabajo o los fines de semana haciendo deporte para tener una buena salud.

Así como se puede invertir en cualquiera de estas situaciones esperando algo bueno a cambio, podemos invertir nuestro dinero en un fondo mutuo esperando asegurar un capital que nos garantice mantener un nivel de vida en una etapa de retiro o convertir en realidad alguno de nuestros sueños hacia futuro.

Invertir dinero es poner el dinero en algún tipo de instrumento financiero, llámese acciones, bonos, fondos mutuos, esperando más dinero a cambio. Representan colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición.

b) Productividad

Para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. La productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento del recurso material y humano.

“Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen. Al disminuir la ineficiencia, la productividad aumenta. La eficiencia es el límite de la productividad. La productividad óptima, es el nivel de eficiencia para el cual fue pretendido el proceso”. (Valiente, 2015).

c) Participación de Mercado

“Este tipo de estudio es realizado con la finalidad de determinar el peso que tiene una empresa o marca en el mercado. Se mide en términos de volumen físico o cifra de negocios. Estas cifras son obtenidas mediante investigaciones por muestreo y la determinación de los tamaños poblacionales. De manera similar que los estudios de penetración y tamaño del mercado, las empresas contratantes de este tipo de estudios son principalmente negocios que venden a otras empresas en el área industrial, así como mercados donde no se dispone de investigaciones sectoriales”. (Urías, 2015).

d) Desarrollo de Nuevos Productos o Diferenciación de los Competidores.

“Un nuevo producto puede ser creado o hecho "nuevo" de muchas maneras. Un concepto enteramente nuevo se puede traducir en un nuevo artículo y/o servicio. Simples cambios secundarios en un producto existente pueden convertirlo en otro "nuevo" o se puede ofrecer un producto existente a nuevos mercados que lo considerarán "nuevo". Solo podemos considerar nuevo un producto durante un período limitado. Esto corresponde a la actitud de innovación que es una filosofía paralela a la del concepto de mercadotecnia”. (Torres, 2016).

“Cuando se incluye un nuevo producto debe tomarse en consideración la innovación y la calidad del producto/servicio, sin dejar a un lado la diferenciación del producto en el mercado y superando siempre a los competidores del mercado que son un gran número de compradores y vendedores de una mercancía, que además de ofrecer productos similares, igualmente tienen plena libertad para desarrollar sus propias actividades de venta y no hay control sobre los precios, ni reglamento para fijarlos. Estudios han demostrado que las industrias en

crecimiento son aquellas que están orientadas a productos nuevos”. (Steckio, 2017).

e) Calidad de Producto/Servicio.

“El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si este es bueno o malo”. (Sánchez, 2017).

f) Tasa de Crecimiento del Mercado

“La tasa de crecimiento es la manera en la que se cuantifica el progreso o retraso que experimenta un producto en el mercado en un período determinado. Esto tiene que ver también, con el ciclo de vida del producto, que se define por ser el clásico ciclo de nacimiento, desarrollo, madurez y expiración, aplicado a las ventas de un producto”. (Rivero, 2016).

g) Integración Vertical

La integración vertical comprende un conjunto de decisiones que, por su naturaleza, se sitúan a nivel corporativo de una organización. Dichas decisiones son de tres tipos:

- Definir los límites que una empresa debería establecer en cuanto a las actividades genéricas de la cadena de valor de la producción.

- Establecer la relación de la empresa con las audiencias relevantes fuera de sus límites, fundamentalmente sus proveedores, distribuidores y clientes.

- Identificar las circunstancias bajo las cuales dichos límites y relaciones deberían cambiar para aumentar y proteger la ventaja competitiva de la empresa.

Este conjunto de decisiones permite caracterizar a una empresa: qué bienes y capacidades forman parte de la empresa y que tipos de contratos se establecen con agentes externos.

h) Costos Operativos

“Los costos en que incurre un sistema ya instalado o adquirido, durante su vida útil, con objeto de realizar los procesos de producción, se denominan costos de operación, e incluyen los necesarios para el mantenimiento del sistema. Dentro de los costos de operación más importantes tenemos los siguientes”: (Pascual, 2015).

- Gastos técnicos y administrativos. Son aquellos que representan la estructura ejecutiva, técnica y administrativa de una empresa, tales como, jefes de compras, almacenistas, mecánicos, veladores, dibujantes, ayudantes, mozos de limpieza y envíos, etc.

- Alquileres y/o depreciaciones. Son aquellos gastos por conceptos de bienes muebles e inmuebles, así como servicios necesarios para el buen desempeño de las funciones ejecutivas, técnicas y administrativas de una empresa, tales como: rentas de oficinas y almacenes, servicios de teléfonos, etc.

- Obligaciones y seguros. Son aquellos gastos obligatorios para la operación de la empresa y convenientes para la dilución de riesgos a través de seguros que impidan una súbita descapitalización por siniestros. Entre estos podemos enumerar: inscripción a la Cámara Nacional de la Industria de la Construcción, registro ante la Secretaría del Patrimonio Nacional, Seguros de Vida, etc.

- Materiales de consumo. Son aquellos gastos en artículos de consumo, necesarios para el funcionamiento de la empresa, tales como: combustibles y lubricantes de automóviles y camionetas al servicio de las oficinas de la planta, gastos de papelería impresa, artículos de oficina, etc.

- Capacitación y Promoción. Todo colaborador tiene el derecho de capacitarse y pensamos en que tanto este lo haga, en esa misma medida o mayor aún, la empresa mejorará su productividad. Entre los gastos de capacitación y promoción podemos mencionar: cursos a obreros y empleados, gastos de actividades deportivas, de celebraciones de oficinas, etc.

“Los costos de operación son los necesarios a fin de operar y mantener el sistema que se proyecta, de manera que se obtenga de este los productos esperados, en las condiciones previstas durante la etapa de estudio y diseño”. (Parés, 2017).

1.3. MARCO CONCEPTUAL.

- Actividades Financieras:

Conjunto de acciones que se realizarán en una empresa, específicamente en el área de finanzas, con la finalidad de cumplir las metas trazadas. La ejecución de estas acciones implica la utilización de recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado. La meta principal para las finanzas consiste en obtener recursos al menor costo posible y que proporcionan la máxima rentabilidad.

- Análisis de Estados Financieros:

Es una evaluación a la parte financiera que puede ser presente o pasada y a los resultados operacionales de la empresa, para establecer las

mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

- **Estado de Situación Financiera:**

Permite conocer, a una determinada fecha, con lo que cuenta el negocio y la manera como lo han obtenido sus resultados, ya sea través de deudas o fondos propios.

- **Estado de Resultados:**

Este estado nos indica el modo como la entidad ha obtenido pérdida o ganancia en el periodo. Es complemento del estado de situación financiera ya que permite evaluar el estado económico de la empresa.

- **Estados Financieros:**

Son informes financieros que utilizan las empresas para conocer su estado económico y financiero en un determinado periodo. Esta información debe ser de fácil entendimiento y de manera estructurada, pues no solo servirá de información para los dueños de las empresas sino también para terceros.

- **Finanzas:**

Es el arte y la ciencia de administrar el dinero, mediante este arte y ciencia a la vez se sabrá cómo se obtienen los recursos, la forma como se gastan o consumen, la forma como se invierten, pierden o rentabilizan. Las finanzas buscan mejorar las fuentes de las que se obtiene dinero y busca optimizar su utilización.

- **Gestión Financiera:**

Es el manejo de los fondos de una empresa para cumplir con el principal objetivo financiero "Maximización del valor de la acción de la empresa".

La gestión financiera busca convertir los recursos financieros en efectivo al menor tiempo posible, según este criterio se medirá la gestión.

- **Planificación Empresarial:**

Proyección de vida de la empresa, donde se toma en cuenta objetivos, estrategias, políticas, planes y procedimientos. Esta proyección se logra con las previsiones de los recursos financieros, materiales y humanos.

- **Presupuesto:**

Es un plan que expresa en términos financieros los diferentes ingresos y egresos que se han dado en la empresa durante un ciclo económico.

- **Razones Financieras:**

También son conocidos como ratios financieras. Son instrumentos que se emplean para analizar e interpretar los estados financieros y así poder evaluar la situación económica y financiera de la empresa.

- **Recursos Financieros:**

Son elementos propios y ajenos, ya sea económicos y/o monetarios que la empresa requiere para el desarrollo de sus actividades. Ejemplo de estos recursos son dinero, aportaciones de los socios, préstamos de acreedores o proveedores, préstamos bancarios y emisión de valores.

- **Situación Económica:**

Capacidad de la empresa para generar un resultado positivo o negativo. Para evaluar si la situación económica de la empresa está en ganancia pérdida utilizaremos el estado de situación.

- **Situación Financiera:**

La situación económica en la empresa, nos informara el resultado obtenido en un periodo ya sea pérdida o ganancia y se refleja en el

Estado de Resultado. La situación Financiera es la capacidad de la empresa para hacer frente a las deudas que posee y se refleja en el Estado de Situación Financiera.

1.4. MARCO FILOSÓFICO.

1.4.1. El Síndrome de Burnout.

“Desde la aparición del Burnout en la literatura psicológica (Freudenberger), han surgido múltiples corrientes teóricas de investigación de este fenómeno con el objetivo tanto de describir sus causas como de entender su proceso de desarrollo. La proliferación de estos modelos teóricos en torno al Burnout responde a la necesidad de explicar los factores que participan en su desarrollo, así como a la importancia de integrarlos en marcos teóricos más amplios”. (Citado por Calvete, 2015).

A este respecto, Maslach indica que “las investigaciones iniciales sobre la taxonomía del Burnout se centran en analizar la relación que mantienen las dimensiones de dicho fenómeno entre sí. Posteriormente, los análisis se orientan a la configuración de modelos basados en la teoría del estrés y los desequilibrios que causan la manifestación del Burnout. En este sentido, elabora el primer modelo que ejerce de puente conceptual entre la naturaleza secuencial del Burnout y estos desequilibrios. Por último, la modificación de las características determinantes del ámbito laboral como son las demandas y los recursos justifican la aparición de dos modelos que contribuyen a explicar el desarrollo del Burnout (Maslach); a saber: Teoría de Demandas y Recursos Laborales”. (Citado por Edelwich, 2016).

“En definitiva, los modelos teóricos relativos al Burnout se centran en dar respuesta a las cuestiones que suscitan los sentimientos de desgaste y, en última instancia, articular una teoría adecuada a la etiología del Burnout. Al mismo tiempo, cada uno de los marcos teóricos reflejan la importancia del binomio persona-trabajo cuya relación se manifiesta a través de variables como la competencia, la efectividad percibida, la motivación, la

despersonalización, la autoeficacia percibida, la autoconciencia, la emoción, las habilidades, la culpabilidad, entre otros. En esta línea, Peiró plantean una categorización de los modelos etiológicos en cuatro líneas de investigación; a saber: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural. En una revisión reciente, Gil-Monte incluye un marco teórico adicional, representado por la Teoría de Demandas y Recursos laborales”. (Citado por Jossey, 2017).

A. Teoría Sociocognitiva del Yo

“Los modelos que se incardinan en el seno de la Teoría Sociocognitiva del Yo se caracterizan por otorgar a las variables self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto) un papel central en la elaboración de las proposiciones. Estos modelos, de un lado, consideran que las cogniciones de los individuos influyen en cómo éstos perciben la realidad y, paralelamente, cómo se modifican estas cogniciones debido a los efectos derivados de las acciones tomadas, así como por la acumulación de las experiencias observadas en los demás. De otro lado, los modelos de la Teoría Sociocognitiva del Yo se fundamentan en la base de que el grado de seguridad que muestre el sujeto en sus propias capacidades establecerá el empeño necesario para conseguir sus objetivos. Este tipo de comportamientos vendrá acompañado de ciertas reacciones emocionales asociadas a la acción tales como la depresión o el. Bajo estas presunciones, en el seno de la Teoría Sociocognitiva del Yo se acogen cuatro modelos teóricos, cuales son el Modelo de Competencia de Harrison, el Modelo de Pine), el Modelo de Cherniss y el Modelo de Autocontrol de Thompson”. (Citado por Maslach, 2015).

“Así, de un lado, dentro del Modelo de Competencia de Harrison (1983), la competencia y la eficacia percibida son los factores

clave que justifican el desarrollo del Burnout en las profesiones asistenciales. Este modelo considera que los profesionales que desarrollan su actividad laboral en contacto con los usuarios de las organizaciones asistenciales poseen un alto grado de motivación para ayudar a los demás, así como elevados sentimientos de altruismo. No obstante, en su entorno laboral existen numerosos elementos que posibilitan u obstaculizan la eficacia del trabajador (Sobrecarga laboral, toma de decisiones, Ambigüedad de Rol, disposición de recursos, entre otros). En el caso de que prevalezcan factores de ayuda (objetivos laborales realistas, capacitación profesional, disponibilidad de recursos) junto con una alta motivación, los resultados serán positivos”. (Citado por Maslach, 2015).

Esto es, la motivación será un factor que predeterminará la eficacia del empleado en la consecución de los objetivos laborales. De este modo, una mayor motivación se traducirá en una mejora en la eficacia laboral y los sentimientos relacionados con la competencia social. Por el contrario, cuando los sujetos se encuentran en un entorno donde predominan los factores barrera (estrés, Sobrecarga de Rol, escasez de recursos), los sentimientos de eficacia disminuyen al no poder alcanzar las expectativas iniciales. Si esta situación se mantiene en el tiempo, dará lugar al Burnout que, por retroalimentación, impulsará el desarrollo de los factores barrera, de modo que la eficacia percibida y la motivación serán menores.

“De otro lado, el Modelo de Pines, en la misma línea argumental que el Modelo de Competencia de Harrison, considera que aquellas personas con fuertes estímulos se incorporan en la esfera laboral con metas y expectativas elevadas, que pueden ser de carácter universal, derivarse de la propia profesión o ser de naturaleza personal. Mediante la combinación de todas ellas, el

empleado aspira a que su trabajo le otorgue sentido a su vida”. (Citado por Maslach, 2015).

Por tanto, en un ambiente donde se maximizan las cualidades positivas, los profesionales motivados podrán alcanzar sus objetivos y satisfacer plenamente sus expectativas. Como consecuencia de ese éxito profesional, encontrarían un significado existencial que se traduciría en un mayor estímulo. En cambio, si los empleados motivados por su labor e identificados con su trabajo, fracasan en el logro de sus objetivos, se frustran y sienten que no son capaces de realizar ningún tipo de contribución a la vida. Este proceso de desilusión donde el sujeto es incapaz de adaptarse resulta un poderoso desencadenante del Burnout. Ahora bien, cabe precisar que un trabajador que no se encuentre inicialmente muy motivado puede llegar a experimentar otro tipo de sentimientos tales como depresión, fatiga, alienación, pero no necesariamente Burnout.

“En lo referente al modelo elaborado por Cherniss (1993), el autor sostiene que las características del ambiente laboral interactúan con los aspectos propios del sujeto y con factores extra-laborales, tales como el Apoyo Social o las demandas externas. Así, la respuesta a la combinación negativa de todos estos elementos favorece el desarrollo del Burnout. Por medio de este Modelo, es posible establecer una relación causal entre la incapacidad del empleado para manifestar sentimientos de competencia o éxito personal y el Burnout. Para ello, Cherniss (1993) introduce el concepto de autoeficacia en el paradigma, variable vinculada al compromiso y la motivación. De esta forma, los trabajadores con fuertes sentimientos de Autoeficacia percibida experimentan menos estrés en escenarios desafiantes. Al mismo tiempo, estas situaciones se vuelven menos estresantes cuando los profesionales las afrontan de manera positiva. En definitiva, el

modelo pone de manifiesto que la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la autoeficacia, mientras que el fracaso en alcanzar esos objetivos deviene en baja autoeficacia y, a la postre, en la aparición del Burnout". (Citado por Mingota, 2015).

"Finalmente, el **Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)** reduce la etiología del Burnout a cuatro factores cuales son las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del empleado, las expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza. En este modelo la variable que adquiere especial relevancia es la Autoconciencia que, ubicada dentro de los rasgos de personalidad, se entiende como la capacidad que posee un empleado para controlar sus niveles de estrés durante la realización de una actividad. Aquellos sujetos que muestren una tendencia exagerada a la autoconciencia tendrán mayores niveles de estrés. Por otro lado, en el Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper, la discrepancia entre las demandas y los recursos del profesional intensifica el grado de autoconciencia, lo que puede llegar a ocasionar una pérdida de confianza en sus capacidades resolutivas que, en última instancia, se traducirá en sentimientos de baja realización. Si las expectativas de éxito que plantea el empleado y la autoconfianza no alcanzan las metas establecidas, el profesional manifiesta sentimientos de frustración. En consecuencia, los sujetos tienden a resolver estos desafíos a través de la Despersonalización. Finalmente, la predisposición a adoptar actitudes optimistas y positivas contribuye a aumentar la confianza de los empleados y posibilita hacer frente a los factores barrera, facilitando de este modo la desaparición del Burnout". (Citado por Pines, 2015).

B. Teoría del Intercambio Social

“La Teoría del Intercambio Social sugiere que el Burnout se explica, fundamentalmente, a través de la percepción de falta de equidad que despliegan los individuos en las profesiones asistenciales. Las interacciones interpersonales que se establecen en estos contextos laborales derivan en relaciones de intercambio que, en última instancia, se convierten en un proceso de comparación social. Ahora bien, si los sujetos perciben de manera continuada que contribuyen a la institución en una proporción mayor de lo que reciben, acabarán desarrollando sentimientos de Burnout. Bajo estas presunciones, la Teoría del Intercambio Social alberga el desarrollo de dos modelos teóricos, cuáles son el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy”. (Citado por Ramos, 2017).

“En el **Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli** coexisten la propuesta multidimensional y la comparación social. De este modo se consigue, detallar de forma más adecuada los contrastes individuales para cada dimensión, al tiempo que, se matizan los procesos de intercambio social, afiliación y comparación. Dentro del ámbito de la enfermería, Buunk y Schaufeli hallaron relaciones existentes entre, por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. En el primer caso, los profesionales identifican tres variables estresoras relevantes vinculadas al Burnout como son la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control. La incertidumbre se asocia a la falta de claridad sobre los propios sentimientos, así como sobre los pensamientos de cómo actuar. La percepción de equidad hace referencia al equilibrio percibido entre lo que los empleados aportan y lo que reciben en el

transcurso de sus relaciones. Por último, la falta de control alude a la posibilidad o capacidad del individuo para controlar los resultados de sus acciones laborales. Ahora bien, resulta necesario precisar que las prácticas de enfermería generan dudas con bastante frecuencia, puesto que se pueden encontrar algunas vacilaciones con la implicación de los pacientes, sobre cómo tratar sus problemas y si las soluciones son correctas. Igualmente, la percepción de equidad y las expectativas de recompensa no siempre llegan a buen término, puesto que la interacción establecida entre ambas partes no siempre resulta ser la esperada”. (Citado por Maslach, 2015).

1.4.2. La Rentabilidad en las Empresas.

Gitman, (2015) La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

A. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz

“Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional”. (Citado por Jaramillo, 2016).

Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene porqué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada.

B. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Huarpe

“El modelo de mercado de Sharpe surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz. Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionarla evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macro económico, únicamente”. (Citado por Lizarraga, 2016).

Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas solo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título. Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular de la diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Situación Problemática.

Dentro de las diversas actividades económicas apreciamos hoy en día que uno de los factores negativos que vienen desarrollando casi todos los trabajadores de las empresas de diversos rubros es el estrés laboral debido a la sobrecarga de trabajo y a las presiones a las que son sometidos en su ambiente laboral, y en la mayoría de ellos viene generando un estrés laboral conocido como el Síndrome de Burnout que empieza a convertirse en un problema de significancia alta actualmente en el mundo laboral, hay muchos especialistas que lo han reconocido a este síndrome como una enfermedad profesional.

El estrés laboral o Síndrome de Burnout viene a constituirse en una de las fases ya avanzadas del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suele producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. El estrés laboral es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa, ya sean del mismo u otro nivel jerárquico. Y por ende guarda una relación muy estrecha con el desempeño laboral de los trabajadores y afecta directamente con la rentabilidad de las empresas.

En las empresas de diversos rubros se observa que los trabajadores están expuestos de manera constante a situaciones que les generan estrés, dentro de este contexto se asocia al ambiente laboral, el rendimiento en este, las relaciones interpersonales, el desempeño en su puesto de trabajo y las consecuencias que pueda provocarles; éstos factores influyen en la rentabilidad de las empresas.

El Síndrome de Burnout, es considerado actualmente como uno de los problemas de salud más peligrosos que afecta a los trabajadores de diferentes áreas, ya que genera consecuencias negativas en la salud física y mental. Este síndrome afecta a unos 43 millones de trabajadores en la Unión Europea. A nivel mundial se estima que afecta al 40% de la población laboral activa de cada país.

“A nivel de Perú, se señala que en el año 2018 (MINSU), existía un alto índice de estrés laboral que constituía una enfermedad que ponía en peligro la economía del país y tenía efectos negativos en los trabajadores, ya que se veía una baja de la productividad al afectar la salud física y mental de las personas. Todo esto conduce a que los trabajadores formulen críticas y quejas en cuanto a las condiciones de trabajo, sus relaciones interpersonales y los obstáculos que encuentran en el desarrollo de sus labores, significando un perjuicio para la salud y afectando el rendimiento de las personas en su sitio de trabajo y la rentabilidad de las empresas. Esto ha generado que en los últimos años el Síndrome de Burnout se constituya de manera creciente en uno de los focos de atención muy importante tanto para su estudio, tratamiento y prevención”. (Citador por Calvete, 2015).

En el mundo laboral actual en las empresas de diversos rubros es un problema progresivo, inhabilitante y con un valor personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son considerables y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad y rentabilidad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

Así también en el 2018, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió al estrés laboral como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar la salud psicológica, fisiológica y conductual de los trabajadores”. (Citador por Edelwich, 2016).

Fundaciones competentes como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), vienen insistiendo desde hace más de 11 años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de detección, prevención de riesgos profesionales y atender a “nuevos”, o más bien “emergentes” riesgos, como los denominados “riesgos psicosociales”, un concepto unitario que engloba una pluralidad de situaciones.

En relación a nuestra realidad nacional la mayoría de puestos de trabajo son cada vez más exigentes por lo que el Síndrome Burnout se manifiesta no sólo en profesiones calificados sino a los trabajadores en relación, por ello se ha visto la necesidad de plantear una investigación que determine la relación entre el estrés laboral y la rentabilidad en las empresas en la Provincia de Ica, para adoptar las medidas y acciones correctivas necesarias y evitar que los trabajadores sean víctimas de esta psicopatología que cada vez es más frecuente en nuestro ámbito laboral.

Todo mencionado anteriormente ha llevado a formular los siguientes problemas de investigación:

2.2. Formulación del Problema.

2.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019?

2.2.2. Problemas Específicos.

P.E.1: ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y la rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019?.

P.E.2: ¿Qué relación existe entre la realización personal y la rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019?

2.3. Justificación e Importancia de la Investigación.

2.3.1. Justificación.

La presente investigación es relevante, porque se ha logrado determinar cómo se relaciona el estrés laboral en los trabajadores (Síndrome de Burnout) con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica; ya que no se ha realizado ningún tipo de estudio de esta naturaleza, no obstante, es de suma importancia ya que se justifica en lo siguiente:

Por otro lado, la investigación tiene una justificación filosófica, el Síndrome Burnout es definido por “Maslach y Jackson (1982) como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, manifestándose en trabajadores que laboran brindando servicios a otras personas; siendo estos perjudiciales no solo a nivel personal, sino también, a nivel laboral”. (Citado por Gil-Monte, 2017).

2.3.2. Importancia.

La importancia del presente estudio radica, en que a la fecha en nuestro ámbito laboral no se viene tomando en cuenta el estrés laboral de los trabajadores y vemos que esto influye en la rentabilidad de las empresas; es por ello que la investigación determinó la relación existente entre ambas variables de estudio, para así proponer medidas de prevención y control frente al estrés laboral.

2.4. Objetivos de la Investigación.

2.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

2.4.2. Objetivos Específicos

O.E.1: Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y la rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

O.E.2: Determinar la relación que existe entre la realización personal y la rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

2.5. Hipótesis de la Investigación.

2.5.1. Hipótesis General.

Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

2.5.2. Hipótesis Específicas.

H.E.1: Existe una relación indirecta entre el agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y la rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

H.E.2: Existe una relación directa entre la realización personal y la rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

2.6. Variables de la Investigación.

2.6.1. Identificación de variables.

- El Estrés Laboral (Síndrome Burnout).

“El “Síndrome de Burnout” o “síndrome del desgaste profesional” es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que ha despertado mucha atención en las últimas dos décadas en el ámbito de la Psicología”. (Buendía 2016).

- La Rentabilidad.

“La Rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios Frente a los conceptos renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales, se puede diferenciar entre rentabilidad económica y financiera”. (Bravo, 2016).

2.6.2. Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO	ESCALA	Dimensiones	INSTRUMENTOS	FUENTE
Variable X: Estrés Laboral (Síndrome Burnout).	“Es un estado al que las personas llegan, al punto de quemarse debido a la exposición frecuente de factores estructurales que son vulnerables y se define como tales los grados de agotamiento emocional, realización personal que ocurren en individuos que trabajan con personas (Maslach, 2017).	Variable X	Ordinal	Agotamiento emocional	Test de Síndrome de Burnout	: Micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.
				Realización personal		
Variable Y: La Rentabilidad	“La Rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. La rentabilidad se expresa en términos porcentuales, se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera”. (Bravo, 2016).	Variable Y	Ordinal	Rentabilidad económica: - Activo total - Resultado del periodo o utilidad del periodo	Cuestionario sobre Rentabilidad	
				Rentabilidad financiera: - Fondos Propios. - Resultado neto o utilidad neta.		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación.

Teniendo en cuenta el tipo la presente tesis es cuantitativa, ya que se fundamenta en los aportes del positivismo y el método científico para la consolidación de sus hipótesis, así como el empleo de la estadística descriptiva. (Bernardo, 2000, p, 23)

Por su finalidad es una Investigación Básica, por cuanto tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber, y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral del país.

3.1.2 Nivel de Investigación.

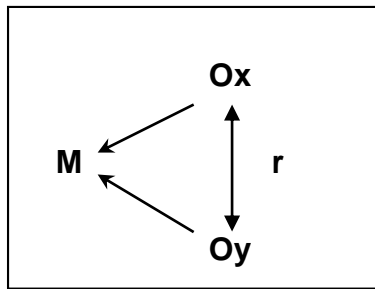
Considerando el nivel de la investigación, corresponde al nivel descriptivo correlacional; porque se ha considerado una sola población con la finalidad de describir sus características.

Correlacional, porque se determinó el tipo de relación entre las variables Estrés Laboral y Rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas.

3.1.3 Diseño de Investigación.

El diseño seleccionado en la presente tesis, es el Descriptivo Correlacional. Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.

Se representa de la siguiente manera:



En donde:

M = Muestras de Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia Ica.

Ox = Observación realizada a la variable X: Estrés Laboral (Síndrome Burnout).

Oy = Observación realizada a la variable Y: Rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas en la Provincia de Ica.

r = Coeficiente de correlación.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

La población motivo de investigación estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la Región Ica. Siendo 355 Micro Empresas y Pequeñas Empresas, según fuentes del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE 2019.

3.2.2. Muestra.

“Hernández Sampieri, (1998); afirma que: la base de la muestra es aquel documento o espacio en que, el conjunto de elementos considerados aparecen individualizados y se encuentran anotados”.

Se aplicó el muestreo probabilístico, empleando la fórmula para poblaciones finitas, resulta un tamaño de muestra de 50 Micro y Pequeñas en la Provincia de Ica.

Se aplicó el muestreo probabilístico, empleando la fórmula para poblaciones finitas, resulta un tamaño de muestra de 50 micro y pequeñas empresas de la Región Ica.

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N}{4 E^2 (N-1) + Z^2}$$

n= Tamaño de la muestra	n=	?
S = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)	Z=	1.72
N = Universo	N=	355
E = Error muestral (1-10)	E=	0.10

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N}{4 E^2 (N-1) + Z^2}$$

$$n = 50$$

CAPÍTULO IV: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas de recolección de datos que se emplearon son:

4.1.1. Técnica de la Entrevista

En esta técnica se procedió a recopilar los datos mediante un conjunto de preguntas previamente elaboradas, que serán aplicados a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica.

4.1.2. Técnica de la Encuesta

La técnica de la encuesta consistió en recabar un conjunto de información mediante interrogantes previamente formuladas; también fue aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica

4.1.3. Técnica del Fichaje

Son instrumentos de recolección de datos que se utilizaron con la finalidad de recolectar información para estructurar el marco teórico, como el marco conceptual. Entre las principales fichas utilizadas, se tiene: fichas de resumen, fichas textuales y fichas bibliográficas.

- Fichas de resumen: Se caracterizan por que extraen las ideas principales de los temas investigados.
- Fichas textuales: Su finalidad es recoger el testimonio propiamente dicho del autor.
- Fichas bibliográficas: Su propósito principal es proporcionar las fuentes de información a los investigadores.

4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los principales instrumentos de recolección de datos que fueron empleados en la presente investigación son:

4.2.1. Test de Estrés Laboral

El test de estrés laboral es un instrumento de recolección de datos que se utilizó para medir la variable x de la presente investigación, como es el estrés laboral:

A través del presente instrumento se ha definido a los trabajadores que presente éste síndrome laboral, y en qué grado les vienen afectando.

Documental, a través del cual se recolectó un conjunto de datos bibliográficos, temáticos y cualquier otra fuente de información.

4.2.2. Cuestionario sobre Rentabilidad

Es un instrumento que permitió determinar los niveles y tipos de rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica.

4.3. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez que fueron recogidos y elaborados los cuadros estadísticos, se procedió a analizar e interpretar dichos datos. El análisis de datos consistió en separar en las correspondientes partes, con la finalidad de identificar los aspectos particulares de dichos datos. La interpretación de datos es el proceso mediante el cual se explican, lo que los datos expresan. Esta interpretación se hizo en un nivel de análisis descriptivo y deductivo.

Se basó en la teoría fundamentada; es una metodología de naturaleza exploratoria, que analiza detalladamente la información, para así llegar a una construcción de la teoría. Su fin es elaborar teoría fundamentada en datos. Los pasos en la metodología de análisis de la teoría fundamentada son: la codificación, categorización, integración, relación y delimitación.

Los principales parámetros estadísticos que se utilizaron fueron los siguientes: frecuencia, frecuencia porcentual, etc. La investigación fue complementada con el coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

De dicha prueba estadística, a través del valor de “r” se determinó el tipo de correlación entre los datos de la variable X y Y.

CAPÍTULO V: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

A continuación, se presenta la contratación de las hipótesis a la luz del marco teórico y de los resultados estadísticos obtenidos con los instrumentos de recolección de datos.

Teniendo en cuenta la hipótesis general; en ella se manifiesta que:

“Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019”.

Esta hipótesis queda aceptada ya que según los resultados presentados en la tabla N° 7, se observa un coeficiente de correlación de 0,672 puntos entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, lo que demuestra una relación indirecta entre las variables en mención, de modo que cuanto mayores son los niveles de estrés laboral, menores son los niveles de rentabilidad.

De los resultados generales obtenidos en lo que respecta al nivel de estrés laboral, se tiene que, en las micro y pequeñas empresas, existe un alto nivel de estrés laboral 34%; el 30% tienen un regular nivel de estrés laboral y el 36% muestran un bajo nivel de estrés laboral (cuadro N° 01).

Por otro lado, en lo que respecta a los niveles de rentabilidad, se determinó que el 16% de las micro y pequeñas empresas presentan un alto nivel de rentabilidad; el 36% tienen un regular nivel de rentabilidad y el 48% muestran un bajo nivel de rentabilidad. (Cuadro N° 04).

De acuerdo a lo observado en los resultados señalados en los respectivos cuadros, se tiene que existe una mayor predisposición a presentar altos niveles de rentabilidad en empresas en donde los niveles de estrés laboral son bajos.

Por otro lado, la primera hipótesis específica, se plantea lo siguiente:

- Existe una relación indirecta entre el agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y la rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

Al respecto podemos señalar que esta hipótesis específica también queda aceptada de acuerdo a la evidencia presentada en el cuadro N° 7. En especial en los cuadros N° 02 y 05, en donde existe un 38% de las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, que presentan un alto nivel de agotamiento emocional (Cuadro N° 02), pero además en el cuadro N° 05, se aprecia que el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen un bajo nivel de rentabilidad económica; esto quiere decir que cuanto mayor es el nivel de agotamiento emocional, menores son los niveles de rentabilidad económica.

Hecho que valida la presente hipótesis.

La segunda hipótesis específica sostiene que:

- Existe una relación directa entre la realización personal y la rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

En este caso podemos señalar que esta hipótesis específica también queda aceptada de acuerdo a la evidencia presentada en el cuadro

Nº 07. Específicamente en los cuadros Nº 03 y 06, en donde existe un 38% que presentan un bajo nivel de realización personal. (Cuadro Nº 03) y en el cuadro Nº 06, se tiene que el 48% de las micro y pequeñas empresas tienen bajos niveles de rentabilidad financiera; lo que se deduce que, a bajos niveles de realización personal, también se dan bajos niveles de rentabilidad financiera.

VI. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN, Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Presentación e Interpretación de los Resultados.

a) Aplicación del Test de Estrés Laboral.

CUADRO Nº 01

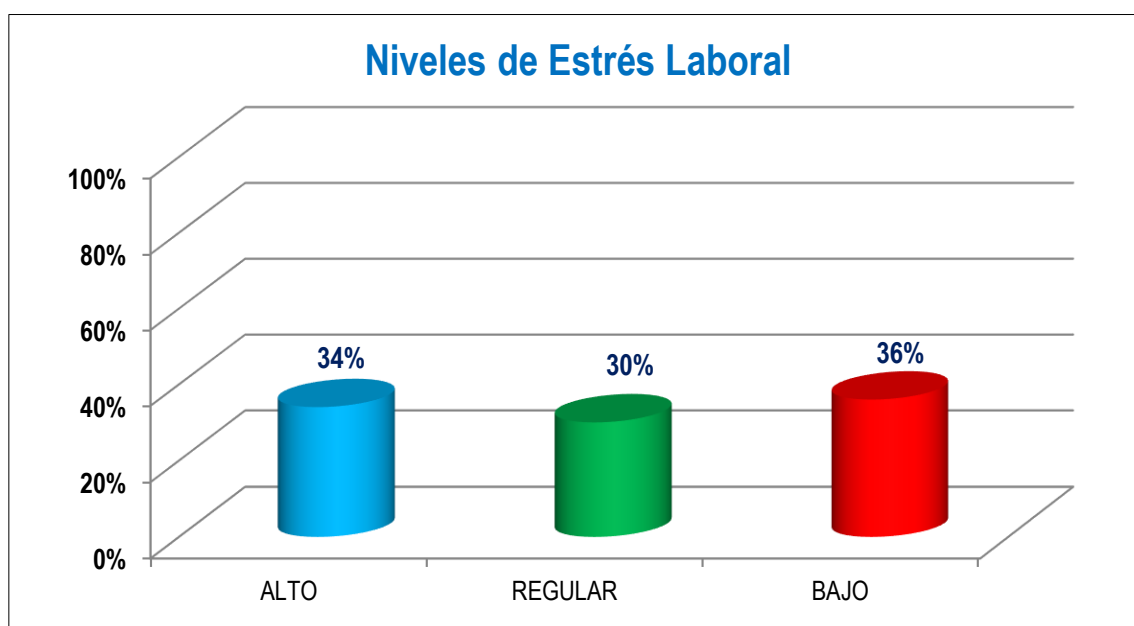
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.

X	Niveles de Estrés Laboral	
	f	fp
ALTO	17	34%
REGULAR	15	30%
BAJO	18	36%
Total	50	100%

FUENTE: APLICACIÓN DEL TEST DE SÍNDROME DE BURNOUT.

GRÁFICO Nº 01

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.



FUENTE: APLICACIÓN DEL TEST DE SÍNDROME DE BURNOUT.

INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N° 01:

En el gráfico se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del Test de Síndrome de Burnout aplicado a las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, que midió los niveles de estrés laboral.

Se observó que en el 34% de las micro y pequeñas empresas existe un alto nivel de estrés laboral; el 30% tienen un regular nivel de estrés laboral y el 36% muestran un bajo nivel de estrés laboral.

CUADRO Nº 02

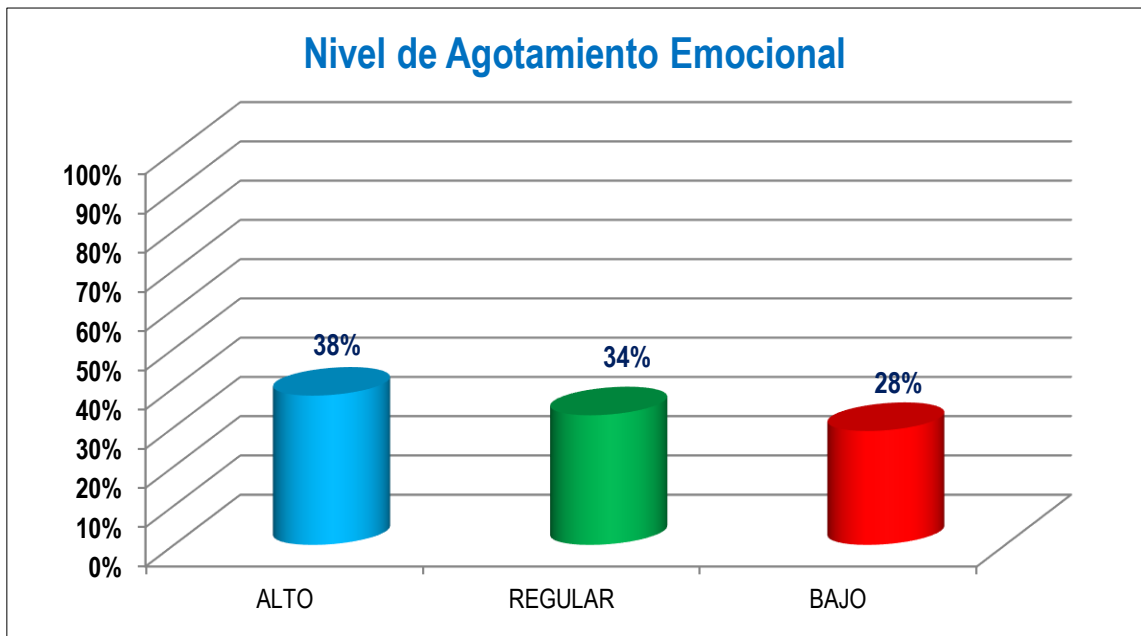
NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE ICA, 2019

X1	Nivel de Agotamiento Emocional	
	f	fp
ALTO	19	38%
REGULAR	17	34%
BAJO	14	28%
Total	50	100%

FUENTE: APLICACIÓN DEL TEST DE SÍNDROME DE BURNOUT.

GRÁFICO Nº 02

NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE ICA, 2019



FUENTE: APLICACIÓN DEL TEST DE SÍNDROME DE BURNOUT.

INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N° 02:

En el gráfico se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del Test de Síndrome de Burnout aplicado a las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, que midió la primera dimensión de la variable estrés laboral: agotamiento emocional.

Se observa que, en el 38% de las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, existe un alto nivel de agotamiento emocional; en el 34% presentan un regular nivel de agotamiento emocional y el 28% de las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, tienen un bajo nivel de agotamiento emocional.

CUADRO Nº 03

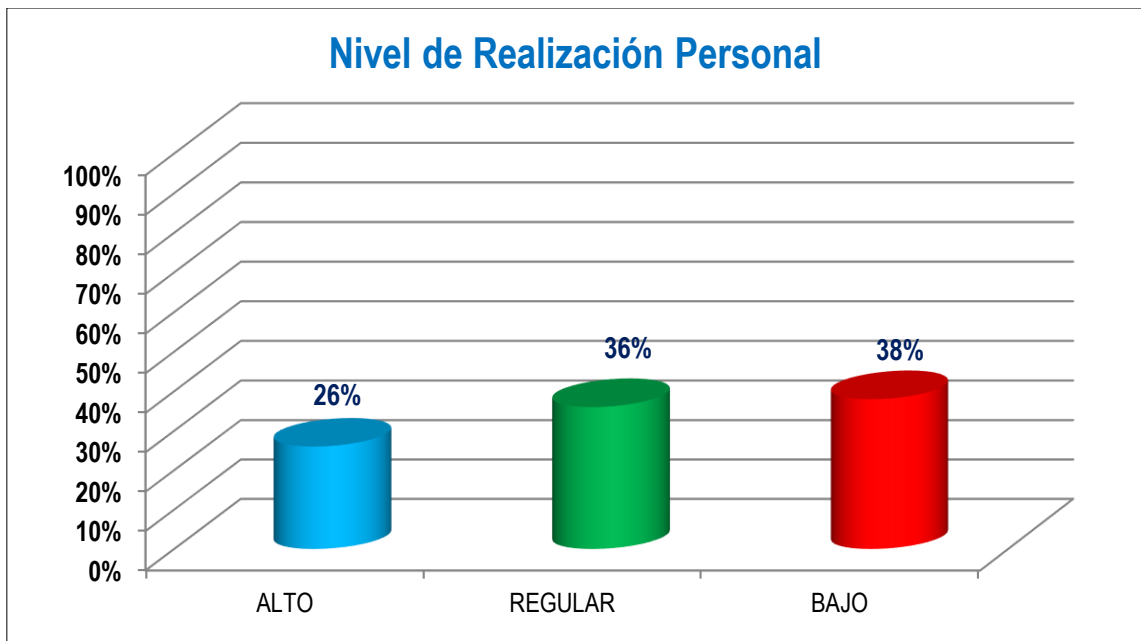
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE ICA, 2019

X2	Nivel de Realización Personal	
	f	fp
ALTO	13	26%
REGULAR	18	36%
BAJO	19	38%
Total	50	100%

FUENTE: FUENTE: APLICACIÓN DEL TEST DE SÍNDROME DE BURNOUT.

GRÁFICO Nº 03

NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE ICA, 2019



FUENTE: FUENTE: APLICACIÓN DEL TEST DE SÍNDROME DE BURNOUT.

INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N° 03:

En el gráfico se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del Test de Síndrome de Burnout aplicado a las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, que midió la segunda dimensión de la variable estrés laboral: realización personal.

Se observa que, en el 26% de las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, presentan un alto nivel de realización personal; el 36% presentan un regular nivel de realización personal y el 38% de las micro y pequeñas empresas evaluadas tienen un bajo nivel de realización personal.

b) Aplicación del Cuestionario sobre Rentabilidad.

CUADRO Nº 04

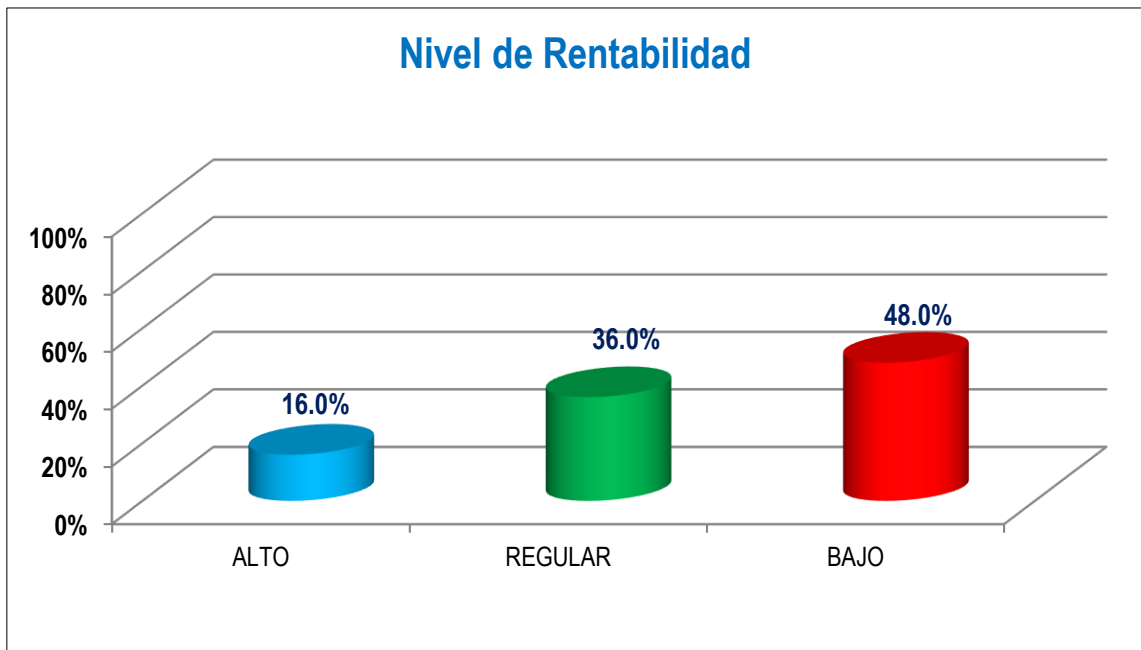
**NIVEL DE RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019**

Y	NIVEL DE RENTABILIDAD	
	f	fp
ALTO	08	16.0%
REGULAR	18	36.0%
BAJO	24	48.0%
Total	50	100%

FUENTE: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD.

GRÁFICO Nº 04

**NIVEL DE RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019**



FUENTE: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD.

INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N° 04:

En el gráfico se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de la entrevista para las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, que midió la segunda variable: nivel de rentabilidad.

Se observó que en el 16% de las micro y pequeñas empresas presentan un alto nivel de rentabilidad; el 36% tienen un regular nivel de rentabilidad y el 48% muestran un bajo nivel de rentabilidad.

CUADRO Nº 05

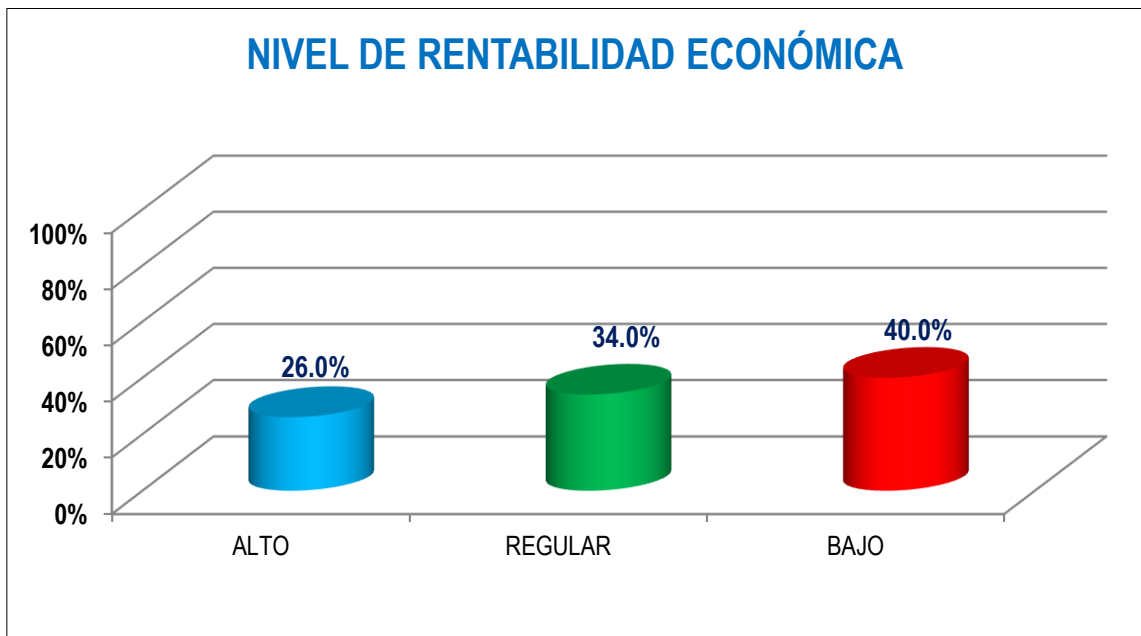
NIVEL DE RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019

Y	NIVEL DE RENTABILIDAD ECONÓMICA	
	f	fp
ALTO	13	26.0%
REGULAR	17	34.0%
BAJO	20	40.0%
Total	50	100%

FUENTE: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD.

GRÁFICO Nº 05

NIVEL DE RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019



FUENTE: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD.

INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N° 05:

En el gráfico se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de la entrevista para las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, que midió la primera dimensión de la variable de rentabilidad: rentabilidad económica.

Se observó que en el 26% de las micro y pequeñas empresas presentan un alto nivel de rentabilidad económica; el 34% tienen un regular nivel de rentabilidad económica y el 40% muestran un bajo nivel de rentabilidad económica.

CUADRO Nº 06

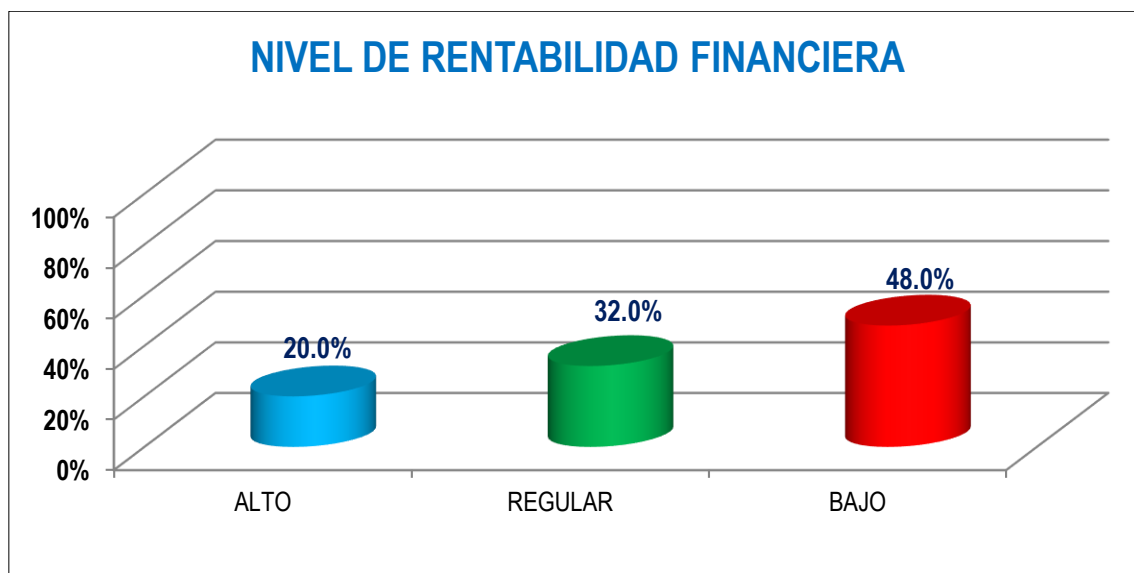
NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019

Y	NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA	
	f	fp
ALTO	10	20.0%
REGULAR	16	32.0%
BAJO	24	48.0%
Total	50	100%

FUENTE: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD.

GRÁFICO Nº 06

NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019



FUENTE: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD.

INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N° 06:

En el gráfico se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de la entrevista para las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, que en esta vez evaluó la segunda dimensión de la variable de rentabilidad: rentabilidad financiera.

Se observó que en el 20% de las micro y pequeñas empresas presentan un alto nivel de rentabilidad financiera; el 32% tienen un regular nivel de rentabilidad financiera y el 48% muestran un bajo nivel de rentabilidad financiera.

CUADRO N° 07

CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) Y LA RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019.

VARIABLES		Estrés Laboral	Rentabilidad
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	0,672
	Sig. (bilateral)	--	0,01
	N	50	50
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,672	1,0
	Sig. (bilateral)	0,01	--
	N	50	50

FUENTE: PRUEBA ESTADÍSTICA DE PEARSON EN EL SOFTWARE SPSS.

INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N° 07:

En el cuadro N° 7, tenemos los resultados obtenidos mediante el test de estrés laboral y la entrevista aplicado en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

Para establecer la correlación entre las variables: estrés laboral (X) y la rentabilidad (Y), se utilizó la correlación de Pearson; para ello se correlacionó el valor de la variable X y variable Y, de cada sujeto. Se empleó el paquete estadístico SPSS versión 18 en español, para hallar el coeficiente de correlación de Pearson, siendo éste de 0,672 puntos, lo que significa que la relación entre las variables de estudio, resulta ser una relación indirecta, esto quiere decir que cuanto más bajo es el nivel de estrés laboral, más alto son los niveles de rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.

CONCLUSIONES

1. Mediante la presente investigación se llegó a determinar que existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y los niveles de rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de 0,672 puntos.
2. Al haber realizado la presente investigación permite afirmar categóricamente que existe una relación indirecta entre el nivel de agotamiento emocional y los niveles de rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, de modo que, cuanto más bajo son los niveles de agotamiento emocional, mayor es la rentabilidad económica.
3. La investigación permitió comprobar que existe una relación directa entre el nivel de realización personal y los niveles de rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019, de modo que, cuanto más alto son los niveles de realización personal, mayor es la rentabilidad financiera.

RECOMENDACIONES

1. Los altos directivos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, deben plantear alternativas de remediación del Estrés Laboral al Gobierno Regional de Ica, a través del sector de desarrollo económico, que deberán generar mecanismos que remedien los niveles de estrés laboral que se dan no solamente en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica.
2. Se recomienda que en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica, deben de identificar nuevas oportunidades de fuentes de financiamiento para generar nuevos fondos e inversiones.
3. Las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica, a medida que vayan creciendo se les irán dando nuevas oportunidades de financiamiento en la cual se les recomienda aprovechar para lograr su crecimiento y expansión e incluso para mantenerse y tener mejor rentabilidad.
4. Los dueños de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Ica, deberían tener un inventario más adecuado de sus proveedores, ya que ello es una fuente de financiamiento, y es la más frecuentemente utilizada.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aranda, C., Pando, M. y Salazar, J. (2016). Síndrome de Burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en *México*. Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología. <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.8202>.
- Atausupa (2016). “*Manejo de residuos sólidos y desempeño laboral en trabajadores de limpieza en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado año 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú”. https://www.academia.edu/24500188/INFORME_DE_TESIS_mpa.
- Avalos, M. (2016). *Síndrome de Burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer en el Perú*, (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Unión. Lima – Perú. <http://redin.gob.pe/documento/investigacion/sIndrome-de-burnout-y-las-relaciones-intrafamiliares-de-los-abogados-en-los-centros-de-emergencia-mujerV4.pdf>.
- Bernstein, L. (2015). *Análisis de estados Financieros*. Barcelona, España: Deusto. México.
- Buendía, M. (2017). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: EUMED.
- Burke P. (2016). *La Semana Económica, Financiamiento de las Pymes: un compromiso de todos*. Lima-Perú.
- Calderón, J. (2017). *Estados Financieros teoría y práctica*. Perú: JCM Editores.
- Calvete, E. y Villa, A. (2015). Burnout y síntomas psicológicos: modelo de medida y relaciones estructurales. *Ansiedad y Estrés*. España.
- Ccaccya, D. A. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Actualidad Empresarial, VII 1 - VII 2. España.

- Díaz, A. (2017). *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500..12672/3763>.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (2016). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Enríquez, P. (2015). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de maestría) Universidad de Montemorolos. México. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/4.3/Sum-Monica.pdf>.
- Flores, J. (2016). *Análisis e interpretación de estados financieros*. Perú: CECOF.
- García, A. (2015): “*El análisis económico-financiero de la empresa*”, *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, nº 49.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (2014). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gitman, A. (2015). *Rentabilidad Empresarial*. (1. edición, Ed.) México.
- Jaramillo Garza (2016), “*Propuesta de un modelo de rentabilidad financiera para las pymes exportadoras en Monterrey, Nuevo León, México*”, realizado en la Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Jossey Bass, J (2017) *Estrés Laboral y Salud*. Madrid: Biblioteca Nueva, S.L.
- Lizarraga, F. (2016): *Análisis contable de la rentabilidad empresarial*, Centro de Estudios Financieros, Madrid.
- Luengo, Y. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. (Tesis de maestría) Universidad de Zulia.

Maracaibo, Venezuela. <https://docplayer.es/43957853-Clima-organizacional-y-desempeno-laboral-del-docente-en-centros-de-educacion-inicial.html>.

- Macía, M. (2016). *Influencia del factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) y la consistencia interna de sus subescalas en una muestra multiocupacional*. (Tesis Doctoral). Universidad de Chile". Chile.
- Maslach, C y Jackson, S.E. (2015) *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. En G. Sanders y J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Medina Hernández (2017) "*Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las MYPE de Huancavelica*" realizado en la Universidad de Huancavelica.
- Mingote, JC (2015) *Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional*. *Formación médica continuada*. (Versión electrónica) Vol. 5 (8), 493.
- Moreno-Jiménez, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (2016). Configuración específica del estrés laboral. Madrid: Centro Nacional de Investigación Educativa (CIDE).
- Poque Doval, O. (2015). *Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. *Revista Internacional de Psicología*, Vol. 33. España.
- Parés, A. (2017): "*Rentabilidad y endeudamiento en el análisis financiero y la planificación empresarial*", *Moneda y Crédito*, Diciembre. Madrid.
- Pascual, A. (2015): *Análisis y planificación financiera de la empresa*, Ed. Cívitas, Madrid.
- Pines, A.M. y Aronson, E. (2015). *Burnout*. Nueva York: Free Press.

- Prado, C. G. (2015). *Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Perú. [https://dspace..unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651](https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651).
- Quero, R. Y., Mendoza, M. F. y Torres, H. Y. (2016). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. Negotium, revista científica electrónica de ciencias sociales*. 9(7): 22–33. Madrid. [https://www.redalyc..org/pdf/782/78230409001.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf).
- Ramos, F. (2017): *El Síndrome de Burnout*. Madrid: Klinik, S.L.
- Rivero Torre, P. (2016): *Análisis de balances y estados complementarios, Sexta edición*, Ed. Pirámide, Madrid.
- Sánchez Ballesta, L. (2017): "Análisis de Rentabilidad de la empresa". *Análisis contable*. Lima, Perú.
- Selling, T.I. y Stickney, C.P. (2016): "Disaggregating the rate of return on common shareholders' equity: a new approach", *Accounting Horizons*, December.
- Shirom, A. (2017). *Burnout in work organization*. En C.L. Cooper y. Robertson (eds.), *international review of industrial and organizational psychology*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Steckio, L. (2017): *Análisis de la empresa a través de su información económico-financiera*, Ed. Pirámide, Madrid.
- Torres, E. y Zegarra, S. J. (2016). *Clima laboral y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci_arttext&tlng=.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci_arttext&tlng=)

- Tórrez G., B; Achúcaro, C; Herce, C; Rivero, A.M. (2016) “*Principales razones y consecuencias del burnout: posibles vías de solución*” Gasteiz: Vitoria. Madrid.
- Urías B., J.(2015): *Análisis de estados financieros*, Ed. McGraw-Hill, Madrid.
- Valiente, G. (2015): *Análisis de estados contables: comentarios y ejercicios*, Ed. Pirámide, Madrid.

ANEXOS



ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME BURNOUT) Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE ICA, 2019					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.	Hipótesis General: Existe una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral (Síndrome Burnout) y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.	Variable X: Estrés Laboral (Síndrome Burnout).	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio emocional para el trabajo. - Fatiga laboral.
				Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Perspectivas profesionales. - Logro de metas y objetivos.
P.E.1: ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y la rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019?	O.E.1: Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y la rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.	H.E.1: Existe una relación indirecta entre el agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y la rentabilidad económica en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.	Variable Y: La Rentabilidad	Rentabilidad económica.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre administración del capital de trabajo. - Manejo de activos y pasivos en la empresa.
P.E.2: ¿Qué relación existe entre la realización personal y la rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019?	O.E.2: Determinar la relación que existe entre la realización personal y la rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.	H.E.2: Existe una relación directa entre la realización personal y la rentabilidad financiera en las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Ica, 2019.		Rentabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre herramientas financieras. - Dominio en finanzas.

TEST DE ESTRÉS LABORAL (SINDROME DE BURNOUT)

Instrucciones: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5.- Siento que estoy tratando a algunos clientes y compañeros como si fueran objetos impersonales.							
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.							
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes.							
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes.							
18.- Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo.							
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.							

CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD

Instrucciones: Por favor marcar con una X una de las alternativas que se ofrecen en cada pregunta, de acuerdo a lo que considere desde su criterio.

1. ¿Qué nivel de conocimiento de administración financiera tiene?
 - a) Alto
 - b) Regular
 - c) Bajo
2. ¿Qué nivel de conocimiento en inversiones tiene?
 - a) Alto
 - b) Regular
 - c) Bajo
3. ¿Considera que la administración del capital de trabajo influye en la rentabilidad?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
4. ¿Qué nivel de conocimiento en finanzas tiene?
 - a) Alto
 - b) Regular
 - c) Bajo
5. ¿Considera que es importante las finanzas en una empresa?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
6. ¿Tiene créditos por pagar por la compra de bienes o mercadería para su negocio?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
7. ¿Conoce el resultado de la gestión de su negocio?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco

8. ¿Considera que su ganancia justifica su inversión?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
9. ¿Usted considera importante que la estructura de la administración del capital de trabajo debe estar compuesta por activos y pasivos corrientes?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
10. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre lo que son activos y pasivos circulantes?
 - a) Alto
 - b) Regular
 - c) Bajo
11. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre lo que es rentabilidad?
 - a) Alto
 - b) Regular
 - c) Bajo
12. ¿En términos generales considera usted que las decisiones que tome la gerencia afecta la rentabilidad?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
13. ¿Es importante para usted que la empresa aumente la rentabilidad año a año?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco
14. ¿Cómo ha influenciado la administración del capital de trabajo en la rentabilidad?
 - a) Bastante
 - b) Regular
 - c) Poco