



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

FACULTAD ACADÉMICO DE ADMINISTRACION

**Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico,
Centro de Lima - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Diego Alonso, Davalos Huarcaya

ASESOR

Mg. Federico Alfredo, Suasnabar Ugarte

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión De Organizaciones

Lima – Perú

2018

PÁGINAS PRELIMINARES



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a)..... Diego Alonso Davalos Huarcaya
cuyo título es:..... Síndrome de Burnout en los colaboradores de la
..... empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018.
.....
.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)
diecisiete.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho..... 12..... de Diciembre del 2018....

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

A mi familia, amigos por su apoyo incondicional día tras día.

A mis ganas de superación y compromiso a lo largo de mi etapa universitaria.

Agradecimiento

Agradezco a mis apoderados por darme su soporte, consejos y las ganas de seguir hacia adelante en el proceso académico profesional.

Agradezco a mi asesor Mg. Suasnabar Alfredo por la ayuda a lo largo de todo este proceso de desarrollo de tesis y por su apoyo profesional.

Declaración de autenticidad

Yo, Diego Alonso Davalos Huarcaya, con DNI. N° 72391447, a consecuencia de ejecutar con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación ha sido realizada de forma autentica y veraz.

A su vez declaro de igual manera bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En dicho sentido acepto la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, omisión u ocultamiento tanto de los datos como de información aportada en la investigación, por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 Octubre de 2019



Firma

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento a todos ustedes la Tesis titulada “Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018”, donde la estructura está compuesta por los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de la investigación fue definir con qué frecuencia existe el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, la misma que hoy presento ante ustedes, esperando que cumpla con los requisitos para optar el título profesional de licenciado en Administración.

Atte.



Diego Alonso Davalos Huarcaya

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES.....	
Página del Jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	III
Declaratoria de autenticidad	IV
Presentación.....	V
Índice.....	VI
Lista de Tablas	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCION	11
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.3 Teorías Relacionadas Al Tema	18
1.4 Formulación Del Problema	22
1.5 Justificación Del Estudio	22
1.6 Objetivos.....	23
II. MÉTODO	25
2.1 Diseño de la investigación	26
2.2 Tipo de Investigación	26
2.3 Población y Muestra.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
VIII. ANEXOS	43
Anexo A: Instrumentos	43
Anexo B: Validación De Instrumentos	45
Anexo C: Matriz de Consistencia	47
Anexo D: Tabla de especificaciones.....	48
Anexo E: Detalle de confiabilidad de los ítems del instrumento	49

Anexo F: Base de datos de la variable	52
Anexo G: Autorización de la entidad donde se realizó la investigación.....	53
Anexo H: Resultados descriptivos del cuestionario	54
Anexo I: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	84
Anexo J: Pantallazo de la Prueba de Similitud.....	85
Anexo K: Autorización de Publicación de Tesis.	86
Anexo L: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	87

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable	27
Tabla 2: Juicio de Expertos	29
Tabla 3: Resultados de análisis de confiabilidad de la variable Burnout.....	30
Tabla 4:Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Cansancio emocional en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.....	32
Tabla 5: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Despersonalización en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.....	32
Tabla 6:Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Falta de realización en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.....	33
Tabla 7:Frecuencias del correcto desarrollo del Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.	33

RESUMEN

La presente investigación se basó en el aprendizaje del burnout de los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018, de tal forma que se analizó el comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa. El objetivo general de la presente investigación fue analizar con qué frecuencia se determinó el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el período 2018. La metodología utilizada con respecto al tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación es descriptivo simple y el diseño de la investigación es no experimental, transversal, siendo el enfoque de esta investigación, cuantitativa; la población estuvo dada por los colaboradores (50) de la franquicia Pizza Hut ubicado en Centro de Lima. La técnica que se implementó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario ejecutado a los colaboradores. Para la autenticidad de los instrumentos se obtuvieron el juicio de dos expertos de la Universidad Cesar Vallejo, así como la tabla de Aiken, para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach donde nos muestra que la variable Burnout tiene un alto nivel de confiabilidad siendo el resultado de 0.814; puesto que, el instrumento que mide esta variable es confiable. Con referencia al objetivo general de la investigación, se analizó con qué frecuencia se desarrolla el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Lima en el período 2018, se concluyó que de vez en cuando se desarrolla el burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico.

Palabras clave: Burnout, cansancio, despersonalización, falta de realización, colaboradores.

ABSTRACT

The present investigation was based on the learning of burnout of the employees of Pizza Hut Civic Center, in the period 2018, in such a way that the behavior of the collaborators within the company was analyzed. The general objective of the present investigation was to analyze how often Burnout was determined in the collaborators of the Pizza Hut Civic Center, in the period 2018. The methodology used with respect to the type of research was applied, the level of research It is simple descriptive and the research design is non-experimental, transversal, being the focus of this research quantitative; The population was given by the collaborators (50) of the Pizza Hut franchise located in the center of Lima. The technique that was implemented was the survey and the data collection instrument was the questionnaire executed to the collaborators. For the authenticity of the instruments, the judgment of two experts from the Cesar Vallejo University was obtained, as well as the Aiken table, for the reliability of each instrument the Cronbach Alpha was used where it shows that the Burnout syndrome variable has a high level of reliability being the result of 0.814; since, the instrument that measures this variable is reliable. With reference to the general objective of the investigation, it was analyzed how often the Burnout is developed in the collaborators of the Pizza Hut Civic Center, Lima in the period 2018, it was concluded that from time to time the burnout syndrome develops in the collaborators of the Pizza Hut Civic Center.

Keyword: Burnout, fatigue, depersonalization, lack of realization, collaborators.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

En el acontecer actual, nos situamos en un clima globalizado y altamente competitivo debido al avance acelerado de la tecnología, esto perjudica los diversos ámbitos de la economía, política y social, por ende, el entorno genera un gran nivel de competencia, por lo que el colaborador tiene una mayor exigencia dándole un mayor grado de adaptación a distintas situaciones. Capacidad de iniciativa, flexibilidad, lo que esto genera un alejamiento entre la competencia que genera el individuo, el rendimiento y los requisitos del puesto de trabajo, estas mencionadas situaciones propician estrés en el ambiente laboral y esto podrían causar diversos problemas en la salud tanto a nivel externo como interno.

Un estudio analizado por la revista Anales de la Facultad de Medicina (2015), al que el diario el País tuvo entrada, cuenta que de cinco habitantes de Anestesiología solo uno, sufre un grado alto de Burnout. La investigación que tuvo el diario El País, consto en formular una encuesta a todos los habitantes de primero a cuarto año entre febrero y marzo de 2013. Del total de habitantes que fueron 89, sólo el 58 admitieron participar. De los resultados obtenidos el 62% de los habitantes ejercía guardia de 1 día continuo semanal, el 22%, uno de cada cinco, los ejercía dos veces a la semana y solo el 13% tenía dos a más guardias de 1 día continuo en una semana. Dado que, entre los días lunes y domingos, existía tres días en los que el 13% de los anestesiólogos estaban 1 día entero laborando.

En la información mencionada también apareció que siete de diez laboraban más de 10 horas y casi uno de cada dos (44,8%) descansaba menos de 1 día a la semana. 1 de cada 10 personas lo ejercía 12 horas cada semana. "La cantidad de habitantes que la muestra estableció fue suficiente para inferir el dominio de la totalidad de los habitantes", mencionaron los autores y acotaron que era "en el medio uruguayo uno de los primeros reportes", que estudiaban la determinación del síndrome en los habitantes de dicha facultad.

En el entorno laboral, desde nuestro punto de vista es un problema que va creciendo día a día, con coste personal, económico y social muy importante, se estima que la información y pérdidas ocasionadas por el síndrome son diversos y van en aumento anualmente. Son muchos los índices en las organizaciones, la poca productividad,

accidentes profesionales, el ausentismo, y sobre todo la escasa motivación hacia el personal en el trabajo.

Ante estas situaciones que se da en el trabajo, se introduce la evolución de un novedoso proceso Síndrome de Burnout, también llamado el estrés laboral crónico por tener un gran impacto en las organizaciones las cuales requieren relación directa con los individuos.

En el país vasco no hay datos de niveles del Burnout en los colaboradores. En los institutos superiores de Zaragoza y Aragón un conjunto de investigadores de ciencias de Salud difundió en 2011 un análisis que menciona que el 30% de los docentes en las escuelas públicas de primaria podría padecer del síndrome, en el caso de los docentes de secundaria podría superar el 40% y de los empleados de los institutos superiores -personal administrativo, investigadores y docentes- podría rondar el 18%. “El resultado no es sencillo. En España hay escasos psicólogos especializados en el Síndrome. Aún existe mucho por indagar”, apunta Jesús Montero.

En el ámbito nacional, el último reporte del Instituto Integración el 60% de individuos sufre de estrés laboral, y están predispuesto a elaborar el Síndrome de Burnout o por un constante desgaste físico, mental y psíquico, y también como la falta de motivación. En el último año 6 de cada 10 personas acotan que sus labores han sido estresantes. Se recomienda que las organizaciones establezcan planes de seguridad para disminuir el rendimiento de ellos y la productividad en las empresas. Además, es importante mencionar que las emociones son necesarias para la conservación de la vida, por ello, debemos enfocarnos a potenciarlas", indicó Olavarría (coordinador de Psicología Organizacional de la UPN).

Es cuanto al, ambiente laboral, el profesional administrativo se encuentre con una gran cantidad de sucesos que son estresantes, que de no afrontarlas de forma correcta podrían aumentar su estado de salud, ocasionar ausentismo, enfermedades laborales, accidentes de trabajo, rendimiento laboral y sobre todo propicias modificaciones psicológicamente.

En Pizza Hut Centro Cívico surgió cambios drásticos desde que salieron varios colaboradores de la tienda, esto conllevó a que exista un cambio radical en la empresa por la salida de casi el 50% de los colaboradores, la venta del lugar es cuantiosa e intensa

debido a que se encuentra ubicado en uno de los sitios más frecuentado de Lima, el Centro Comercial Real Plaza ubicado en el Centro de Lima, generando estrés en los colaboradores que laboran en Pizza Hut, a su vez al no contar con el personal suficiente en los respectivos turnos generó una mayor incomodidad en los colaboradores, esto conllevó al estrés laboral, a su vez se adicionó las faltas injustificadas que algunos colaboradores realizaban en sus turnos, así como el área táctica no reflejaba motivación a sus colaboradores ni reconocimientos por su trabajo, son diversos los factores por el cual el personal se sentía estresado, y esto se sumó las responsabilidades que tenía cada uno ya sea en lo académico y personal, en el área de servicio se enfocó más en la falta de personal, porque la tienda vendía y la cantidad de colaboradores no estaba relacionado con el número de personal que existía en turno, esto generó una presión aun mayor, así como una sobrecarga de tareas. Por lo tanto, en el contexto organizacional, enfocándonos en el rubro de restaurantes se manifestó una presencia preocupante de individuos con el Síndrome de Burnout que ha sido expresado en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico.

1.2 Trabajos Previos

Nacionales

Cuya (2015) Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Tesis para optar por el grado académico de Magister en Gestión Pública. Considerando los modelos propuestos por Maslach (MBI), El estudio con título: “Burnout en los colaboradores de la Oficina de Almacén del Ministerio de Educación, 2015”, la cual tuvo como propósito: determinar el nivel de “Síndrome de Burnout de los colaboradores de la oficina de almacén del ministerio de educación, 2015”. El estudio de la investigación se elaboró mediante el diseño descriptivo simple, de forma descriptiva, la población de análisis estuvo conformado entre profesionales y técnicos, en total 45 servidores, la población estaba compuesta en su total por hombres, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS), se utilizó para la selección de datos, a su vez fue adecuado al idioma de España por Salonova en el año 2000 y Monte-Gil en el año 2002. Los resultados conseguidos demostraron que el nivel de Burnout en los colaboradores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015; permiten corroborar que prevalece el nivel medio con un 89%, mientras el 71% de colaboradores obtienen un nivel alto de desgaste emocional, por otro lado, se registró que el 2% consigue el nivel superior de

realización personal. Se finaliza que la totalidad de los colaboradores encuestados, el 89% demostró un nivel medio de Burnout, mientras que el 11% evidencio un nivel superior del Burnout.

De acuerdo al autor este aporte científico permitió a la investigación saber que los trabajadores de la Oficina del Almacén del Ministerio de Educación sufren el Síndrome de Burnout evidenciando solamente el 2% de alto nivel de realización personal.

Miranda (2014) Universidad San Martin De Porres. Lima, Perú. Tesis para optar grado de maestro en Gerencia de Servicios de Salud. El estudio con título: “Factores asociados con el Síndrome de Burnout en médicos de un centro privado de salud en Lima”, la investigación toma en cuenta los modelos propuestos por Maslach. El objetivo estableció los elementos vinculados al Síndrome de Burnout en colaboradores de salud del Perú. Método de estudio transversal analítico la estuvo a cargo de 37 médicos del sector privado de salud, quienes se estableció una encuesta para poder evaluar, así también se aplicó el Maslach Burnout Inventory (tipo de prueba para evaluar el Síndrome de Burnout). Las informaciones de los cuantitativos datos fueron breves mediante la media aritmética y la desviación estándar. Al hacer la comparación de ambos grupos con respecto a las cuantitativas variables se estableció la prueba chi-cuadrado, y para las pruebas de significación se implementó el nivel 0.05, quiere decir que siempre que el valor P resulte menor a 0.05, se resultó estadísticamente significativo, se estableció un estudio descriptivo, así como también un análisis multivariado y bivariado. Los resultados obtenidos fueron altos niveles de desgaste emocional, así como de despersonalización, no mostro niveles inferiores la variable de realización personal, para desgaste emocional las variables con relación de forma estadística significativa fueron, las relaciones interpersonales laborales, falta de reconocimientos, poca satisfacción con el salario, carencia de deporte, poco tiempo destinado al ocio y que la vida personal interviene con la laboral. Para la variable despersonalización, fue poco tiempo de ejercicio menor a 10 años y para la variable realización personal fue el tiempo en el centro de salud, el gran tiempo dedicado al ocio y la aparición de ambientes laborales gratos. Las conclusiones fueron que el 70.3% en los médicos se presentaron un gran nivel de desgaste emocional, el 35.1% un gran nivel de despersonalización y solo el 18.9% poco nivel de realización personal.

De acuerdo al autor este aporte científico permitió a la investigación identificar que existen factores asociados al Burnout, dando como resultado que se hallaron niveles superiores de cansancio y despersonalización y un bajo nivel de realización profesional en un centro de salud privado.

Sandoval (2015). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública. El estudio titulado: “El burnout de los colaboradores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público, 2015”, la investigación toma en cuenta los modelos propuestos por Maslach y su objetivo fue comprobar el nivel de Burnout en los colaboradores de la parte administrativa de cobertura nacional de una entidad pública, el estudio se elaboró con el diseño no experimental, porque se evidenció el nivel de la variable a estudiar, como sus dimensiones. El análisis de la investigación fue descriptiva simple. Estuvo constituida por funcionarios y profesionales, en total de 52 personas que laboran en la entidad pública con no menos de 10 años. Para la colección de información se implementó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS). Los resultados obtenidos fueron que los colaboradores entrevistados de la parte administrativa, evidenció un 77% de nivel medio del Síndrome de Burnout, y el 23% evidenció nivel superior del mismo. En el objetivo general el autor mediante resultados observó un gran porcentaje de servidores que manifestaron un gran nivel de agotamiento de emociones, así mismo se manifestó un gran nivel de despersonalización, por ello se demostró que a pesar de los resultados logrados los colaboradores presentan un nivel medio de Burnout.

De acuerdo al autor este aporte científico permitió a la investigación evidenciar que el total de los servidores presentaron un alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización, entonces se demostró que los servidores de esa organización presentaron un nivel medio de Burnout.

Vásquez (2014); Universidad Cayetano Heredia. Lima, Perú. Tesis titulada “Frecuencia de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del hospital Nacional Cayetano Heredia” para optar el título de Médico. La investigación toma en cuenta los modelos propuestos por Maslach y Jackson. El objetivo fue determinar la continuidad del Síndrome de Burnout y los niveles de sus dimensiones los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia, área de emergencia de

Pediatría, durante febrero y marzo del 2014. Se implementó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) traducido al español, Los resultados obtenidos fueron 54 colaboradores del área de Emergencia de Pediatría, entre ellos 16 enfermeras, 25 médicos y 13 técnicos de enfermería. La reiteración del Síndrome de Burnout fue del 12.97% y el 3.76% de los colaboradores que presentaron un gran nivel de desgaste emocional, el 11.12% exhibió un gran nivel de despersonalización y el 14.81% presentaron bajo nivel de realización personal. Se observa un gran nivel en la dimensión cansancio emocional y su distribución, no encontrándose asociación estadísticamente significativa. Se concluye que el tiempo de trabajo, condiciones en el trabajo, sexo y la falta laboral de la cónyuge tuvieron vínculo con las dimensiones del síndrome de manera estadísticamente significativa.

De acuerdo al autor este aporte científico permitió a la investigación conocer que existe una relación de trabajo significativa con las dimensiones del Burnout permitiendo conocer la carencia de empleo del familiar, sexo, condición de trabajo y tiempo laboral en la organización.

Internacionales

Cialzeta (2013) Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba, Argentina. Tesis para optar por el grado de Maestría en Salud Pública. La investigación titulada: Burnout en Médicos de un hospital de Alta Complejidad, Corrientes. Objetivo: Comprobar la prevalencia de síndrome en los médicos de un hospital de alta complejidad ubicado en la ciudad de Corrientes. Se identificó factores causales y asociados, estableciendo un preventivo indicador para retardar o evitar el incremento de Síndrome de Burnout, El método se ejecutó con el diseño no experimental, descriptivo simple la cual estableció un análisis transversal, se observó a una población de 141 médicos. Se implementó la encuesta breve de Burnout de Bernardo Moreno, la población fue fraccionada en cinco grupos según el área donde se desempeñan: grupo 1 (perinatología), grupo 2 (quirófano), grupo 3 (urgencias), grupo 4 (clínica) y grupo 5 (otros). Se elaboró una curva ROC y se comprobó un punto de corte para revelar el Síndrome de Burnout. Se formuló tres análisis multivariados y uno variado. Los resultados obtenidos demostraron que la determinación del Síndrome de Burnout fue de 44% (n=62). La edad media fue 49.9 ± 9.1 años. El punto de corte total CBO ≥ 21 , tuvo una especificidad del 84% y una sensibilidad del 68%. Las variables independientes en análisis multivariados para saber el síndrome de Burnout

fueron: CT ($p < 0,0001$), OR ($p < 0,0001$), TE ($p < 0,0001$), total de CBO e índice de CBO ($p < 0,0001$). Por cada aumento de un punto total del antecedente (total CBO) se aumenta el riesgo de Síndrome de Burnout un 34 %; y si el índice CBO es \geq a 21, se aumenta doce veces el riesgo de Síndrome de Burnout. De los médicos que mostraron SBO, el 84%, estuvo críticamente afligido por los efectos del SBO. Se concluye que el uso del Índice de consecuencias de Burnout (1 CBO) con fin preventivo, puede retardar o evitar la presencia de Síndrome de Burnout y reducir las consecuencias del Síndrome de Burnout sobre la salud de los colaboradores.

En este proyecto de investigación se analizó a los médicos de un hospital mediante un índice de consecuencias de Burnout, evitando la aparición del síndrome y así disminuyendo el efecto de este síndrome sobre la salud de los trabajadores.

Toro (2014) Universidad Nacional de Colombia. Manizales, Colombia. Tesis para optar por el grado de Magister en Enfermería. La investigación titulada, El nivel de Burnout en profesionales de Enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel. La investigación midió niveles de burnout en enfermeras en una clínica de tercer nivel en la ciudad de Manizales, el estudio fue de tipo descriptiva, mediante el diseño no experimental mediante un estudio transversal descriptivo. La aplicación del Cuestionario para estimar el síndrome de burnout por el trabajo (CESQT), tomando encuesta a un total de 49 enfermeras del objeto a estudio. En el centro médico, las mujeres enfermeras que oscilan 41 a 50 años, conllevan los puntajes más altos, al igual que aquellas que presentan contrato indefinido, con una antigüedad de trabajo entre el primer y el quinto año, pero con una antigüedad mayor a 4 años en la empresa. Se observa con puntuaciones mayores en las enfermeras que trabajan en áreas de urgencias, cuidados intensivos y hospitalización.

En este proyecto de investigación que se realizó en Chile se evaluó a enfermeras de un centro hospitalario que oscilan entre 41 y 50 años presentando los puntajes más elevados del síndrome, la cual presentaron altas puntuaciones en las personas que trabajan en las áreas de urgencias, cuidados intensivos y hospitalización.

1.3 Teorías Relacionadas Al Tema

VARIABLE 1: BURNOUT

El Burnout se da cuando un trabajador es presionado y posee demandas excesivas de trabajo, que se da por demanda excesiva sujeto a sus tareas laborales más aun lo que implica relaciones con individuos de manera intensa y continua, esto genera que el trabajador se sienta desorientado y encuentre carente su capacidad de reacción.

Cherniss (1982) define el Burnout, “el burnout se da en un ciclo de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, dado que el principal precursor es la pérdida de compromiso” (p. 69).

El proceso lo describe en tres etapas:

Etapa de estrés: En esta etapa existe una inestabilidad entre las demandas laborales y los bienes la cual posee el colaborador para hacer frente hacia los sucesos.

Etapa de agotamiento: En esta etapa se inclina al veredicto de las emociones del individuo ante el desequilibrio, esto intuye que el colaborador va presenciar sentimientos, ansiedad, preocupación, cansancio y desgaste físico.

Etapa de afrontamiento: Se refiere a implicancia de modificaciones en la conducta y actitud del individuo, transmitiendo carácter rígido, cínico y un trato impersonal a los clientes.

De acuerdo al autor este aporte científico permitió a mi investigación saber las fases del burnout como el estrés, agotamiento, afrontamiento, a su vez nos mencionó que el burnout es una relación entre el sujeto estresado y las exigencias de un estresante trabajo.

Freudenberg (1974), definió el Burnout de la siguiente manera:

Agotarse, fallar o llegar al cansancio dado a un abuso de fuerza, exigencias elevadas de energía o demandas, indicando lo que sucede cuando un profesional de servicios de ayuda se estresa y no conlleva a la consecución de los objetivos”. (p. 110).

Este aporte científico permitió a la investigación esclarecer el Burnout siendo el resultado de una energía excesiva que se realiza en el ámbito laboral mediante un conjunto

de síntomas que afectan en los objetivos del individuo, formándose una extenuación en la persona afectando su vida personal y laboral.

Maslach (2009) En referencia a la autora señaló que “la aparición del Burnout se da a través de un proceso que comienza por una inestabilidad entre las demandas organizacionales y los recursos personales [...]” (p.52).

Esto provoca el cansancio de las emociones en el colaborador, presencia fundamental de este patrón, para después evaluar la despersonalización el cual se basa a una forma de desafiar que respalda al colaborador de la pérdida de ilusión y desaliento, concluyendo con la poca realización laboral como resultado de la falta de eficacia al desafiar los distintos estresores en el trabajo.

De acuerdo al autor este aporte científico permitió a la investigación saber que el burnout es un proceso que empieza en el desequilibrio del trabajo y los recursos de uno mismo, y las dimensiones de burnout: la fatiga de emociones, despersonalización y la falta de realización.

El autor define las siguientes dimensiones:

Cansancio Emocional: La autora mencionó la aparición de sentimientos débiles frente a las demandas de trabajo. Por ello, interpreta por una disminución de energía vital y una diferencia del trabajo elaborado y el desgaste exhaustivo. Dicha dimensión se explica por las quejas continuas que los colaboradores conllevan debido a la cantidad de trabajo acumulado y la falta de capacidad para ejecutarla de manera correcta.

Siendo los factores relevantes en el cansancio emocional:

Estrés laboral: tipo de estrés dado en el ámbito laboral, provocando un colapso físico y emocional en el colaborador que lo conlleva, perjudicando de tal manera diversos ámbitos de su vida.

Agotamiento físico: la carencia de fuerza después de realizar alguna actividad.

Quejas del cliente: son inquietudes y manifestaciones que poseen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio.

Esta dimensión, el autor nos mencionó que el desgaste emocional o también llamado cansancio, se da por la frustración que existe en el trabajo, esto causa de que los trabajadores se sientan cansados y sin ganas de trabajar, asimismo la autora Maslach manifestó que el cansancio emocional y físico se da tanto en la salud mental como física de las personas.

Despersonalización: La autora explicó que se manifiesta ante una respuesta negativa, excesivamente apática o insensible hacia los diferentes aspectos laborales. Se desarrolla en respuesta al desgaste emocional, dado que las personas laboran de manera intensa, haciendo cosas en exceso, comenzaran a distanciarse, reduciendo lo que estaban realizando, esto implica la disminución de calidad y el nivel de desempeño, porque esto va a pasar de hacer su mejor esfuerzo a realizar solo el mínimo.

Siendo los factores relevantes en despersonalización:

Bajo desempeño: es el grado inferior de desempeño la cual el colaborador siente debido a las exigencias laborales.

Respuesta negativa: enunciado negativo del individuo hacia otro.

Esta dimensión nos explicó que ante cualquier situación sea leve o grave, los trabajadores tienen respuestas frías, despectivas, así también como actitudes negativas frente a sus colaboradores y/o jefes, esto genera personas desinteresadas en relación con la labor de su trabajo, donde se sentirán insensibles y culparan a cualquier problema que se les presenten.

Falta de realización personal: La autora mencionó que la escala muestra el factor de autoanálisis del burnout, se manifiesta de manera reducida, reflejándose mínimo sentido de autoeficacia y metas en el ámbito laboral, dado que es afectado por déficit de recursos, también por escaso apoyo social y de momentos para realizarse de manera profesional. De modo que, los colaboradores poseen una reflexión negativa tanto propia como hacia otras personas.

Siendo los factores relevantes en la falta de realización personal:

Autoeficacia reducida: capacidad reducida para tener éxito, ya sea en situaciones específicas o realizar alguna actividad.

Falta de apoyo: carencia de apoyo por parte de los individuos o grupos.

Actitud negativa: acción negativa de una persona hacia otra.

Esta dimensión mencionó que si no existe realización personal los colaboradores no podrán luchar por un objetivo que es cumplir sus metas tanto como profesional como personal, al tener esta ausencia de realización personal las personas no van a desenvolverse de manera correcta en cuanto a sus actividades laboral, por ello los profesionales no se van a sentir a gusto con su trabajo estando descontentos.

1.4 Formulación Del Problema

1.4.1 PROBLEMA GENERAL

¿Con qué frecuencia se determinó el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018?

1.4.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Con qué frecuencia se determinó el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico en el periodo 2018?

¿Con qué frecuencia se determinó la despersonalización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico en el periodo 2018?

¿Con qué frecuencia se determinó la falta de realización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico en el periodo 2018?

1.5 Justificación Del Estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Este proyecto de estudio buscó, la aplicación de la teoría del burnout junto a sus dimensiones, encontrando explicaciones a las situaciones que se dan dentro de las instituciones y del entorno que afectan a la productividad de la empresa. En base a la autora mencionada, la existencia del Burnout se da mediante una fase que empieza por una inestabilidad en las exigencias laborales y los recursos propio del individuo. Aquello provoca el desgaste de emociones en el colaborador, aspecto importante de este patrón, para después sentir la despersonalización que se manifiesta de forma agresiva que

resguarda al colaborador de la desilusión y desgaste, concluyendo con la poca realización personal en el ámbito laboral como resultado de la falta de eficacia al afrontar los diversos estresores. (Maslach, 2009).

1.5.2 Justificación Metodológica

Para la investigación se contó con dos instrumentos de medición, el cuestionario, el cual se enfocó en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico en el distrito de Cercado de Lima donde se implementó 30 preguntas siendo éstas relacionadas al tema de investigación y la encuesta permitiéndonos conocer la información dada por los colaboradores y el aporte sobre el tema. Una vez obtenido las respuestas de las encuestas éstas fueron procesadas en el programa estadístico SPSS para determinar de qué manera se dio el síndrome de burnout en los colaboradores.

1.5.3 Justificación Práctica

Este proyecto de investigación se realizó porque surge la necesidad de mejorar la etapa de desempeño de los colaboradores de la empresa Pizza Hut y los resultados de estos estudios van a favorecer para las próximas intervenciones en el personal, promoviendo actividades y talleres que reduzcan el estrés laboral, de tal manera se compartieron hallazgos con la parte directiva de la empresa y el área de recursos humanos para tomar medidas correspondientes evitando eventos futuros.

1.5.4 Justificación Social

Este proyecto de investigación va permitir a las investigaciones futuras saber controlar el Síndrome de Burnout que surgen en las empresas, dando alternativas de solución que de una u otra manera va conllevar a reducir, minimizar el estrés dentro de las empresas, beneficiando a los directivos, colaboradores, clientes y sociedad.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Analizar con qué frecuencia se desarrolló el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el período 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

Determinar con qué frecuencia se desarrolló el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018.

Determinar con qué frecuencia se desarrolló la despersonalización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018.

Determinar con qué frecuencia se desarrolló la falta de realización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

Según Palella y Martins (2010), determina: El diseño no experimental se elabora sin emplear de manera intencional ninguna variable. El investigador no reemplaza de forma deliberada las variables independientes. Se analizan los sucesos tal y como se expresan en su entorno existente y en un periodo definido o no, y posteriormente estudiarlos. Por ende, en este diseño no se elabora una postura concreta, solo se observa los sucesos que existen. (p.86)

De acuerdo al autor este aporte científico permitió conocer el diseño de investigación siendo no experimental, la cual no tiene control directo de las variables independientes, dado que se realizó en esta investigación, fue analizar los fenómenos tal y como suceden en el lugar, para luego estudiarlos.

2.2 Tipo de Investigación

Este estudio fue de modelo descriptivo simple, según Fidias y Arias (2012), determina:

La investigación descriptiva radica en la determinación de un hecho, individuo o grupo, con el propósito de construir su comportamiento o sistema. Los resultados del tipo de investigación se sitúan en una escala media en cuanto a la dificultad de los conocimientos referidos. (p.24)

El estudio de investigación fue descriptivo, puesto que el estudio midió los diversos aspectos o tamaños del problema a investigar, permitiendo describir situaciones o eventos que describieron la situación del problema.

Operacionalización de las Variables

Según Bernal (2010) indica que el “operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición” (p. 141).

Así se da cuenta que los indicadores fue la base fundamental para el análisis ordenado y correcto que se detalló en la investigación.

Tabla 1:

Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
BURNOUT	Maslach. (2009). “La aparición del Burnout se da a través de un proceso que comienza por una inestabilidad entre las demandas laborales y los recursos propios” Esto provocaría el agotamiento emocional en el trabajador [...]. Finalizando con la baja realización personal en trabajo como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales” [...] (pág. 52).	La variable Burnout es la medida a través de las dimensiones observables tales como el desgaste de emociones, despersonalización, la falta de realización personal. Haciendo uso del instrumento de recolección de datos: el cuestionario, procesando los datos en el programa estadístico SPSS.	Cansancio	Estrés laboral	1;2;3;4;5;6;	ORDINAL
			Emocional	Agotamiento físico	7;8;9;10;11	
			Despersonalización	Quejas de cliente		
			Falta de realización personal	Autoeficacia reducida	12;13;14;15;	
				Falta de apoyo	16;17;18;19	
				Actitud negativa	20;21;22;23;24;	
					25;26;27;28;29;30	

2.3 Población y Muestra

Población

Según Tamayo y Tamayo (1997), define a: “la población como la totalidad del suceso a estudiar donde cada una de la población posee una característica común la cual se analiza y da inicio a los datos de la investigación” (p.114).

De acuerdo a lo definido por el autor, la investigación contó con una población que está conformada por 50 trabajadores de la empresa Pizza Hut. Involucrados en las actividades de la organización.

Censo

Según Hernández y Col (2006). Define: “El censo poblacional es el número elemento sobre el cual se pretende generalizar los resultados” (p.67).

De acuerdo al autor este aporte científico permitió a la investigación obtener datos de las características o patrones de la población, además de estar claramente limitada y definida, este punto será conllevado bajo el desarrollo de un censo poblacional, es decir que fue un resumen completo de los elementos de la población de una tienda, de los colaboradores (50) de Pizza Hut Centro Cívico.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en este proyecto fueron las más adecuadas y oportunas para la elaboración correcta del trabajo de investigación.

Según Martínez (2013) nos dice lo siguiente:

“[...]las técnicas de análisis de datos son herramientas útiles para obtener la información que necesitamos, la cual se analiza cualitativa y cuantitativa, según su naturaleza, para tener el resultado de la investigación, es necesario analizar la información. Esto sirve para describir, comparar los datos con los instrumentos de técnicas de recolección de datos. (p.269)

Observación:

Se registró en un bloc de notas, todo lo observado a través de la interacción del ambiente en investigación, dado que de esta manera se pudo analizar con más exactitud las actitudes de los colaboradores en la empresa Pizza Hut Centro Cívico.

Encuesta:

Según Alvira (2014) no dice lo siguiente,

“[...] esta herramienta determina una medición, de calidad, con el objetivo de saber las opiniones, ideas y hechos específicos, la resultante será evaluada por personas calificadas como los expertos metodólogos para evaluar sus ítems lo que se utilizará para la recolección”. (p.369).

Las encuestas que fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa, tanto de servicio como producción, intervienen para contar con información la cual nos permitió saber si existe Síndrome de Burnout en el personal de Pizza Hut Centro Cívico.

Cuestionario:

Según Hernández (2015), “el cuestionario es un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas realizadas con los objetivos de estudio” (p.78).

Es el instrumento que se estableció hacia las encuestas para evaluar y conocer las actitudes de los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, mediante la elaboración de 30 preguntas respectivamente.

Validez

Según Niño, (2011), define que: “la validez es una cualidad del instrumento que consiste en que sirva para medir la variable que se busca, esto quiere decir que sea preciso y adecuado para la investigación” (p. 87).

Para la autenticidad de la herramienta de recolección de datos se elaboró con el juicio de dos especialistas de investigación que conllevaron a la elaboración de las preguntas formuladas, revisadas y verificadas por los especialistas (1 metodólogo y 1 temático).

Tabla 2

Juicio de Expertos

Nº	Expertos	Confiabilidad
Experto 1	Mg. Alfredo Suasnabar	Aplicable
Experto 2	Dr. César Meriva Figueroa	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se refiere a los puntajes obtenidos por las propias personas, cuando se evalúa en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. Itson (s.f).

Tabla 3

Resultados de análisis de confiabilidad de la variable Burnout

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
.814	30

Ante lo mencionado se aplicó el instrumento del coeficiente del Alpha de Cronbach que nos dio el grado de autenticidad de la variable, lo cual obtuvimos un resultado de 0.814, por lo tanto, el instrumento que mide esta variable fue confiable.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista P. (2014). Indican que los estudios cuantitativos pueden formular preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos, con frecuencia, las actividades sirven como primer lugar para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importante y luego para perfeccionarlas y responderlas.

Obtenidos los datos, se pasa a estudiar las variables, teniendo presente los objetivos y las variables de investigación, de esta manera se podrá analizar los datos y gracias a ello se podrá exponer la validez, mediante el programa estadístico SPSS. Por último, se establecerán las conclusiones y recomendaciones para darle una mejora al problema que aqueja la empresa Pizza Hut Centro Cívico.

2.6. Aspectos éticos

En el proyecto de investigación se tomó en cuenta la ética.

Según Rosatto (2014) "el concepto del proceso editorial es la buena fe. Los editores confiamos en la veracidad de lo que dicen los autores y en la objetividad de los revisores. Los autores confían ecuanimidad de editores y revisores" (p.490).

Este proyecto de investigación estuvo acreditado por la facultad de ciencias empresariales, escuela de administración de la universidad Cesar Vallejo con los protocolos y estatutos predeterminados. La participación de las personas encuestadas, así como las encuestas completadas de forma anónima y espontanea garantizando la autenticidad y valor del proyecto investigado.

La información de los encuestados no fue difundida bajo ninguna condición y solo fueron estratificados en el trabajo de investigación. En todo momento, al realizar el proyecto de investigación, se dio valor a la ética profesional, desde el punto de vista común con los pilares social y moral, en la perspectiva practica con normas y estatutos de conductas.

III. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

CANSANCIO EMOCIONAL

Tabla 4

Frecuencia del desarrollo de la dimensión: Cansancio emocional en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	36	72,0	72,0	74,0
	CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta efectuada hacia los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima, 2018.

Interpretación: En la tabla N°4 se muestra la frecuencia la cual se determinó el cansancio emocional, obteniendo como resultados que un 72% a veces tiene cansancio emocional, un 26% casi siempre posee cansancio emocional, mientras que el 2% casi nunca posee un cansancio emocional en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico.

DESPERSONALIZACION

Tabla 5

Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Despersonalización en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	A VECES	19	38,0	38,0	46,0
	CASI SIEMPRE	25	50,0	50,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta efectuada hacia los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima, 2018.

Interpretación: En la tabla N°5 se muestra la frecuencia la cual se determinó la despersonalización, obteniendo como resultados que un 8% casi nunca posee, el 38% a veces, el 50% casi siempre, mientras que el 4% siempre posee despersonalización en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico.

FALTA DE REALIZACION

Tabla 6

Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Falta de realización en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	19	38,0	38,0	42,0
	CASI SIEMPRE	24	48,0	48,0	90,0
	SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta efectuada hacia los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima, 2018.

Interpretación: En la tabla N°6 se muestra la frecuencia la cual se determinó la falta de realización personal, obteniendo como resultados que un 4% casi nunca posee, el 38% a veces posee, el 48% casi siempre, mientras que el 10% siempre posee falta de realización en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico.

BURNOUT

Tabla 7

Frecuencias del correcto desarrollo del Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	31	62,0	62,0	72,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta efectuada hacia los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima, 2018.

Interpretación: En la tabla N°7 se muestra la frecuencia la cual se determinó el Burnout, obteniendo como resultados, que el 10% casi nunca, el 62% a veces, mientras que el 28% casi siempre posee Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico.

IV. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo comprender como se desarrolló el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018. El objetivo principal del proyecto de investigación fue como se analiza el Burnout en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018. Dado que siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca como frecuencias de la variable de estudio, a su vez fue dimensionada en tres partes: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, todas con sus respectivos indicadores de los cuales surgieron de la herramienta de recolección de datos, el cuestionario, que midió la frecuencia con la que se desarrolló de manera correcta las dimensiones del Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, las cuales fueron contrastadas con antecedentes y teóricos mencionados en proyecto de investigación.

En la tabla 8 se muestra las frecuencias con respecto al desarrollo del Burnout donde los 5 colaboradores que equivalen al 10% consideraron que “casi nunca” existió Síndrome de Burnout, 31 colaboradores que equivalen al 62% consideraron que “a veces” existe Síndrome de Burnout, mientras que 14 colaboradores que equivalen al 28% consideraron que existió el Burnout en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico. Estos hallazgos se asemejaron a los resultados obtenidos por Sandoval (2015), en su investigación titulada “El Burnout de los trabajadores administrativo de cobertura nacional del Ministerio Público, 2015”. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo simple, porque se determinó el nivel de la variable en estudio, así como sus dimensiones, apoyándose en el método hipotético deductivo, conformada por un total de 52 servidores entre funcionarios y profesionales.

Concluyendo por parte de los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, se determinó que el Burnout se dio “a veces”, impactando de manera directa en los colaboradores de dicha empresa, teniendo como principal problema la falta de motivación en el ambiente, con una frecuencia de 31 colaboradores que equivale al 62%

En la tabla 4, se expusieron las frecuencias con respecto a la dimensión cansancio emocional del Burnout, donde 13 de los colaboradores que equivale al 26% consideran que “casi siempre” existió, 36 de los colaboradores que equivale al 72% consideraron que “a veces”, y un colaborador que equivale al 2% consideró que “casi nunca” existió cansancio emocional en la empresa. Asemejando a los resultados obtenidos por Sandoval

(2015), en su investigación titulada “El Burnout de los trabajadores administrativo de cobertura nacional del Ministerio Público, 2015”.

En la tabla 5, se mostraron las frecuencias con respecto a la dimensión despersonalización del Burnout, donde el 8% que equivale a 4 colaboradores consideraron que “casi nunca”, el 38% que equivale a 19 colaboradores consideraron que “a veces”, el 50% que equivale a los 50 colaboradores consideraron que “casi siempre”, mientras que el 4% que equivale a 2 colaboradores consideraron que existió despersonalización en la empresa Pizza Hut Centro Cívico. Asemajando los resultados obtenidos por Miranda (2014), en su investigación titulada: “Factores asociados con el síndrome de Burnout en médicos de un centro de salud privado en Lima”. Donde el 70,3 % de los médicos presenta un alto nivel de cansancio emocional, el 35,1 % un nivel alto de despersonalización y el 18,9 % bajo nivel de realización profesional.

En la tabla 6, se mostraron las frecuencias con respecto a la dimensión falta de realización personal del Burnout, donde el 4% que equivale a 2 colaboradores consideraron que “casi nunca”, el 38% que equivale a 19 colaboradores “a veces”, el 48% que equivale a 24 personas “casi siempre”, mientras que el 10% que equivale a 5 personas consideraron que “siempre” existió falta de realización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico. Asemajando los resultados obtenidos por Cuya (2015), en su investigación titulada: “Burnout de los trabajadores de la Oficina de Almacén del Ministerio de Educación, 2015”. El estudio de investigación de esta investigación fue de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método: utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 45 servidores entre profesionales y técnicos.

V. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general se analizó la frecuencia con la que se determinó el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018, concluyendo que “a veces” se da el Burnout en los colaboradores de Pizza Hut Centro cívico, debido al conjunto de problemas que afronta la empresa a diario por parte de sus colaboradores.

En cuanto al primer objetivo específico se analizó la frecuencia con la que se determinó el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018, concluyendo que “a veces” se determina el cansancio emocional en el personal de Pizza Hut Centro Cívico, esto se debe a la fatiga emocional que a veces los colaboradores tenían, hacia las exigencias de trabajo y clientes.

Con respecto al segundo objetivo específico, la cual se analizó la frecuencia con la que se determinó la despersonalización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima en el periodo 2018, concluyendo que “casi siempre” se realizó la despersonalización en el personal de Pizza Hut Centro Cívico, debido a las respuestas negativas que mayormente existían en los colaboradores de dicha empresa.

En cuanto al tercer objetivo específico, se analizó la frecuencia la cual se determinó la falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima en el periodo 2018, concluyendo que “casi siempre” siendo 24 colaboradores que equivale al 48% de la población, tuvo falta de realización personal, debido a las actitudes negativas y pesimistas que manifestaban los colaboradores frente las actividades y/o tareas de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

En cuanto a la conclusión general, se recomendó que la parte directiva de la empresa, mejore en muchos aspectos que de una u otra manera disminuyan el Síndrome de burnout, promoviendo el compromiso hacia los colaboradores, brindando reconocimientos y elogios, puesto que de esa manera el personal se va sentir más motivado y con ganas de trabajar sin ningún inconveniente, a su vez contar con el personal completo en los turnos, para no exigir mucho y por ello no se sientan más exigidos en cuanto a las actividades de la empresa.

Se recomendó para el primer objetivo específico un plan de acción que reduzca el porcentaje de cansancio emocional en los colaboradores de la empresa, brindando motivación sea con premios y/o descansos, a su vez colocarlos en turnos de menor venta e ir rotando o pasarlo a la otra área para que no sientan lo monótono que es trabajar todos los días en una misma posición.

En cuanto al segundo objetivo específico se recomendó disminuir la despersonalización en los colaboradores esto debido a que la gente no se encuentre laborando de manera intensa y haciendo cosas en exceso, por ende, se necesita de recesos cortos para que los colaboradores puedan distraerse en los tiempos muertos que tenga la empresa en cuanto a venta, esto va conllevar al aumento del nivel de desempeño y productividad en la empresa.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo específico se recomendó realizar talleres semanales, con los colaboradores, transmitiendo seguridad, confianza y sobre todo optimismo en ellos, para poder lograr con los objetivos trazados, de esa manera reduciendo la falta de realización personal, que en el mayor de los casos presenta los colaboradores, logrando talleres, reuniones y capacitaciones con los colaboradores se va lograr reducir a un mayor porcentaje este problema que aqueja al personal.

Por último, es de suma importancia saber identificar que situaciones generan un ambiente de estrés en el trabajo, por ello tenemos que registrar nuestros pensamientos, tanto de manera interna (sentimientos), como externa (actitudes), aspectos que te hagan ver aquello que te estresa y de qué manera pudiste reaccionar ante ello.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anales. Facultad de Medicina de Uruguay. Recuperado de:
<https://www.elpais.com.uy/vida-actual/altos-grados-burnout-residentes-anestesiologia.html>
- Alvira, F. (2014). Perspectiva cualitativa / perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica. Mc Graw Hill. Mexico DF.
- Arias, F. (2012). Metodología de la investigación. (2da ed.). Mexico: Trillas.
- Bernal, C.A. (2010), Metodología de la investigación. Editorial Pearson Education. Colombia.
- Cialzeta, J. R. (2013). Burnout en Médicos de un hospital de Alta Complejidad, Corrientes. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina). Recuperado de
http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf.
- Cherniss (1982). Síndrome de Burnout en las organizaciones. Recuperado de
<http://www.monografias.com/trabajos38/sindrome-burnout/sindrome-burnout2.shtml#ixzz5FKckSxHV>
- Cuya, A.F. (2015). Burnout de los trabajadores de la Oficina de Almacén del Ministerio de Educación. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5439/Cuya_PAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, S. (2004). Comportamiento del síndrome de desgaste profesional en médicos que laboraron en Coopesalud R.L, de agosto a octubre de 2004. Acta Médica Costarricense, 49, 2.
- Fernandez, R. (1981). Evaluación conductual: metodología y aplicaciones. Ed. Pirámide. España.
- Fernandez, C. (2015). Metodología de la investigación. Mexico. (6ta ed.): Mc Graw Hill

- Fidias y Arias (2012). *Elaboración de tesis y proyectos de investigación* (3ª. Ed.). Caracas.: Episteme.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, (pág. 159-165). Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf.
- Hernández Sampieri, Roberto y Col. (2006). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. Mexico.
- Itson, (s.f.). *Metodología de la investigación, unidad de competencia II Técnicas e instrumentos* Recuperado de: <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/>
- Martínez, C. (2013) *Cómo buscar y usar información científica: Guía para estudiantes universitarios 2013*. Santander, España. Universidad de Cantabria.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Ciencia & Trabajo. Universidad de California. Berkeley. Recuperado de <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>.
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California, USA: Palo Alto.
- Miranda, R.R (2014). *Factores asociados con el síndrome de Burnout en médicos y enfermeras*. (Tesis Posgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1430/1/Miranda_rr.pdf
- Moreno, B., Gálvez, M., Garrosa, E. y Mingote, J. C. (2006). *Nuevos planteamientos en la evaluación del burnout. La evaluación específica del desgaste profesional médico*. *Aten Primaria*, 38, 10, 544-549.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Parella, S y Martins, F. (2010). Metodología de la investigación Cuantitativa. (3ra. ed.). Reimpresión 2012. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Caracas.
- Sampieri, R. (1991). Metodología de la Investigación, Mexico. Editorial: Mc Graw Hill.
- Sandoval, R. (2015). El Burnout de los trabajadores administrativo de cobertura nacional del Ministerio Público. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6473/Sandoval_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997 (pág. 114).
- Tello (2010). Implicancia del Burnout en las organizaciones. Mc Graw Hill.
- Toro, D. P. (2014). Nivel de Burnout en profesionales de Enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia). Recuperado de https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2014_Toro.pdf.
- Torres (2015). Psicología de la Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: https://elpais.com/economia/2015/06/12/actualidad/1434119451_861624.html.
- Rosatto, N (2014), Aspectos éticos de las publicaciones, Argentina, Editorial Arch Argent. Pág. 490-491.
- Vásquez, J.F. (2014). Frecuencia de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del hospital Nacional Cayetano Heredia. (Tesis de Pregrado, Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú). Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/2031>

VIII. ANEXOS

Anexo A: Instrumentos

CUESTIONARIO DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PIZZA HUT CENTRO CIVICO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás un conjunto de preguntas acerca del Síndrome de Burnout. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

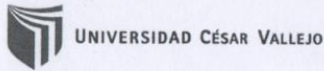
OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

VARIABLE 1: BURNOUT						
DIMENSION 1: CANSANCIO EMOCIONAL						
ESTRÉS LABORAL						
1.	Está de acuerdo con realizar actividades que requieren un gran nivel de concentración	S	CS	AV	CN	N
2.	Está expuesto a ruidos molestos en su puesto de trabajo	S	CS	AV	CN	N
3.	El trabajo le agota emocionalmente	S	CS	AV	CN	N
AGOTAMIENTO FISICO						
4.	Al salir del trabajo se encuentra agotado físicamente	S	CS	AV	CN	N
5.	El trabajo lo expone tareas insalubres o peligrosas	S	CS	AV	CN	N
6.	La temperatura en su puesto de trabajo es agradable	S	CS	AV	CN	N
7.	Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana.	S	CS	AV	CN	N
QUEJAS DEL CLIENTE						
8.	Habitualmente interactúa con clientes o usuarios enojados	S	CS	AV	CN	N
9.	Comprende lo que sienten los clientes cuando son atendidos.	S	CS	AV	CN	N
10.	El trabajo de atención a clientes le genera estrés	S	CS	AV	CN	N
11.	Siente que trabajar en contacto directo con los clientes le está desgastando	S	CS	AV	CN	N
DIMENSION 2: DESPERSONALIZACION						
BAJO DESEMPEÑO						
12.	En el trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso	S	CS	AV	CN	N
13.	Los problemas en el trabajo le han llevado a consumir medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos.	S	CS	AV	CN	N
14.	Existe comunicación afectiva en el lugar de trabajo.	S	CS	AV	CN	N
15.	Existe un grato clima laboral.	S	CS	AV	CN	N
16.	Recibe reconocimiento del jefe inmediato	S	CS	AV	CN	N
RESPUESTA NEGATIVA						
17.	Algunos colaboradores lo culpan de alguno de sus problemas	S	CS	AV	CN	N

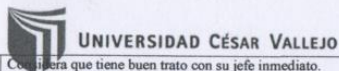
18.	Tiene una respuesta negativa hacia sus compañeros cuando está estresado.	S	CS	AV	CN	N
19.	Considera que tiene buen trato con su jefe inmediato.	S	CS	AV	CN	N
DIMENSION 3: FALTA DE REALIZACION PERSONAL						
AUTOEFICACIA REDUCIDA						
20.	Tiene capacidad para lograr resultados.	S	CS	AV	CN	N
21.	Tiene poco que aportar en las decisiones del trabajo.	S	CS	AV	CN	N
22.	Aporta buenas soluciones a los problemas.	S	CS	AV	CN	N
23.	Sobresale en las tareas que realiza.	S	CS	AV	CN	N
FALTA DE APOYO						
24.	Tiene apoyo de los compañeros de trabajo.	S	CS	AV	CN	N
25.	Su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita.	S	CS	AV	CN	N
26.	Cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita.	S	CS	AV	CN	N
27.	A su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente.	S	CS	AV	CN	N
ACTITUD NEGATIVA						
28.	Tiene actitud negativa frente a los clientes.	S	CS	AV	CN	N
29.	Tiene actitud negativa frente a las responsabilidades de trabajo.	S	CS	AV	CN	N
30.	Se considera una persona irrespetuosa frente a los demás.	S	CS	AV	CN	N

Anexo B: Validación De Instrumentos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Síndrome de Burnout

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		N	D	A	N	D	A	N	D	A	
CANSANCIO EMOCIONAL											
1	Está de acuerdo con realizar tareas que requieren un alto nivel de concentración			✓			✓			✓	
2	Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo			✓			✓			✓	
3	El trabajo le agota emocionalmente			✓			✓			✓	
4	Al salir del trabajo se encuentra agotado físicamente			✓			✓			✓	
5	El trabajo lo expone tareas insalubres o peligrosas			✓			✓			✓	
6	La temperatura en su puesto de trabajo es agradable			✓			✓			✓	
7	Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana.			✓			✓			✓	
8	Habitualmente interactúa con clientes o usuarios enojados			✓			✓			✓	
9	Comprende lo que sienten los clientes cuando son atendidos.			✓			✓			✓	
10	El trabajo de atención a clientes le genera estrés			✓			✓			✓	
11	Siente que trabajar en contacto directo con los clientes le está desgastando			✓			✓			✓	
DESPERSONALIZACION											
12	En el trabajo apenas se tiene tiempo para tomar un pequeño descanso			✓			✓			✓	
13	Los problemas en el trabajo le han llevado a consumir medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos.			✓			✓			✓	
14	Existe comunicación afectiva en el lugar de trabajo.			✓			✓			✓	
15	Existe un grato clima laboral.			✓			✓			✓	
16	Recibe reconocimiento del jefe inmediato			✓			✓			✓	
17	Algunos colaboradores lo culpan de alguno de sus problemas			✓			✓			✓	
18	Tiene una respuesta negativa hacia sus compañeros cuando estoy estresado.			✓			✓			✓	



19	Considera que tiene buen trato con su jefe inmediato.			✓			✓			✓	
FALTA DE REALIZACION PERSONAL											
20	Tiene capacidad para lograr resultados.			✓			✓			✓	
21	Tiene poco que aportar en las decisiones del trabajo.			✓			✓			✓	
22	Aporta buenas soluciones a los problemas.			✓			✓			✓	
23	Sobresale en las tareas que realiza.			✓			✓			✓	
24	Tiene apoyo de los compañeros de trabajo.			✓			✓			✓	
25	Su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita			✓			✓			✓	
26	Cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita.			✓			✓			✓	
27	A su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente.			✓			✓			✓	
28	Tiene actitud negativa frente a los clientes.			✓			✓			✓	
29	Tiene actitud negativa frente a las responsabilidades de trabajo.			✓			✓			✓	
30	Se considera una persona irrespetuosa frente a los demás.			✓			✓			✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Armando César Yelva Figueroa DNI: 09925084

Especialidad del validador: de fodo de lo

10 de 10 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
 Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Síndrome de Burnout

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
CANSANCIO EMOCIONAL											
1	Está de acuerdo con realizar tareas que requieren un alto nivel de concentración			/			/			/	
2	Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo			/			/			/	
3	El trabajo le agota emocionalmente			/			/			/	
4	Al salir del trabajo se encuentra agotado físicamente			/			/			/	
5	El trabajo lo expone tareas insalubres o peligrosas			/			/			/	
6	La temperatura en su puesto de trabajo es agradable			/			/			/	
7	Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana.			/			/			/	
8	Habitualmente interactúa con clientes o usuarios enojados			/			/			/	
9	Comprende lo que sienten los clientes cuando son atendidos.			/			/			/	
10	El trabajo de atención a clientes le genera estrés			/			/			/	
11	Siente que trabajar en contacto directo con los clientes le está desgastando			/			/			/	
DESPERSONALIZACION											
12	En el trabajo apenas se tiene tiempo para tomar un pequeño descanso			/			/			/	
13	Los problemas en el trabajo le han llevado a consumir medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos.			/			/			/	
14	Existe comunicación afectiva en el lugar de trabajo.			/			/			/	
15	Existe un grato clima laboral.			/			/			/	
16	Recibe reconocimiento del jefe inmediato			/			/			/	
17	Algunos colaboradores lo culpan de alguno de sus problemas			/			/			/	
18	Tiene una respuesta negativa hacia sus compañeros cuando estoy estresado.			/			/			/	



19	Considera que tiene buen trato con su jefe inmediato.			/			/			/	
FALTA DE REALIZACION PERSONAL											
20	Tiene capacidad para lograr resultados.			/			/			/	
21	Tiene poco que aportar en las decisiones del trabajo.			/			/			/	
22	Aporta buenas soluciones a los problemas.			/			/			/	
23	Sobresale en las tareas que realiza.			/			/			/	
24	Tiene apoyo de los compañeros de trabajo.			/			/			/	
25	Su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita			/			/			/	
26	Cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita.			/			/			/	
27	A su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente.			/			/			/	
28	Tiene actitud negativa frente a los clientes.			/			/			/	
29	Tiene actitud negativa frente a las responsabilidades de trabajo.			/			/			/	
30	Se considera una persona irrespetuosa frente a los demás.			/			/			/	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: FERNANDO ALVARO SUMINARAN UGARTE

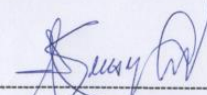
DNI: 0707847

Especialidad del validador: FINANZAS - PROFESOR

.....de..... del 201...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo C: Matriz de Consistencia

TITULO: Síndrome de Burnout en los colaboradores de Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE, DIMENSIONES E INDICADORES			
<p>Problema General - ¿Con qué frecuencia se determinó el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018?</p> <p>Problemas Específicos - ¿Con qué frecuencia se determinó el cansancio emocional en los trabajadores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018? - ¿Con qué frecuencia se determinó la despersonalización en los trabajadores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico en el periodo 2018? - ¿Con qué frecuencia se determinó la falta de realización en los trabajadores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico en el periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General - Analizar con qué frecuencia se desarrolló el Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el período 2018.</p> <p>Objetivos Específicos -Determinar con qué frecuencia se desarrolló el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018. -Determinar con qué frecuencia se desarrolló la despersonalización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018. -Determinar con qué frecuencia se desarrolló la falta de realización en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el periodo 2018.</p>	VARIABLE 1: BURNOUT			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
				1,2,3	
			-Estrés laboral		
		CANSANCIO EMOCIONAL	-Agotamiento físico	4,5,6,7	5. Siempre
			-Quejas del cliente	8,9,10,11	4. Casi siempre
			-Bajo desempeño	12,13,14,15,16	3. Alguna veces
		DESPERSONALIZACION	-Respuesta negativa	17,18,19	2. Casi nunca
					1. Nunca
		FALTA DE REALIZACION	-Autoeficacia reducida	20,21,22,23	
				24,25,26,27	
		PERSONAL	-Falta de apoyo		
			-Actitud negativa.	28,29,30	

Anexo D: Tabla de especificaciones

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PESO	ESCALA
BURNOUT	Cansancio emocional	Estrés laboral	1,2,3	30%	Escala de Likert
		Agotamiento físico	4,5,6,7		
		Quejas de cliente	8,9,10,11		
	Despersonalización	Bajo desempeño	12,13,14,15,16	30%	
		Respuesta negativa	17,18,19		
	Falta de realización personal	Autoeficacia reducida	20,21,22,23	40%	
		Falta de apoyo	24,25,26,27		
		Actitud negativa	28,29,30		

Anexo E: Detalle de confiabilidad de los ítems del instrumento

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.71	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido

ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido

ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido

Anexo F: Base de datos de la variable

*BURNOUT.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

50 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	V1	V1D1	V1D2	V1D3
1	5	3	1	3	3	3	1	5	3	3	1	3	1	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	2	100	31	25	44
2	5	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	3	1	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	2	1	2	99	33	25	41
3	4	4	3	3	3	5	3	4	5	3	1	2	2	5	5	3	2	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	1	103	38	27	38
4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	2	3	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	1	3	99	32	25	42
5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	1	5	1	4	4	2	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	3	113	43	26	44
6	5	3	1	3	2	3	3	2	5	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	3	75	31	16	28
7	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	1	1	2	92	35	23	34
8	5	3	3	3	2	5	5	3	3	2	2	3	1	3	5	3	4	3	5	4	2	3	2	4	5	5	4	1	3	2	98	36	27	35
9	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	5	4	4	3	2	2	3	94	37	21	36
10	3	3	2	3	2	4	3	3	5	1	1	3	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	1	2	86	30	25	31
11	5	4	3	5	2	5	4	5	5	3	3	3	2	4	5	4	5	3	3	4	2	5	4	5	4	3	4	1	1	1	107	44	29	34
12	3	3	1	2	3	4	4	4	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	1	1	3	82	29	20	33
13	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	1	2	1	3	3	2	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	1	1	2	84	31	22	31
14	5	4	4	5	2	4	2	2	4	2	5	4	1	4	5	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	97	39	23	35
15	5	3	1	3	3	3	3	2	5	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	3	76	32	16	28
16	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	1	1	2	92	35	23	34
17	5	3	3	4	3	5	5	3	3	2	3	3	1	3	5	3	1	3	5	4	2	3	2	4	5	5	4	1	3	3	99	39	24	36
18	5	4	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	1	4	4	3	1	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	2	1	3	99	35	22	42
19	4	3	3	1	3	5	3	4	5	3	1	2	2	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	103	35	29	39
20	5	2	3	3	1	3	2	3	5	2	3	2	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	1	2	97	32	24	41
21	5	4	3	5	2	4	5	4	5	1	1	5	1	4	4	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	3	110	39	27	44
22	5	4	3	5	2	5	4	5	5	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2	5	4	5	4	3	4	1	1	3	105	44	25	36
23	5	3	1	4	1	4	4	4	3	1	1	1	1	3	3	2	3	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	1	1	2	82	31	19	32

Vista de datos Vista de variables

Anexo G: Autorización de la entidad donde se realizó la investigación.



Carta de autorización

Lima, 07 de diciembre del 2018

Señor(a):

Directora General:

Milagros Miranda Jara

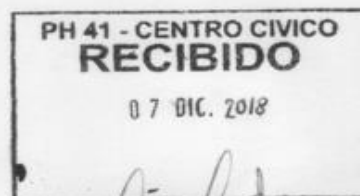
Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Este

De mi especial consideración:

Por intermedio del presente nos dirigimos a su empresa con la finalidad de comunicarle que la sucursal Pizza Hut la cual presta servicios, ha aceptado el permiso al Sr. Diego Alonso Davalos Huarcaya con DNI: 72391447 respectivamente, alumno de la Escuela de Administración de la Institución Universitaria que representa, para poder desarrollar el trabajo de investigación de tesis titulada: "Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, en el período 2018".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



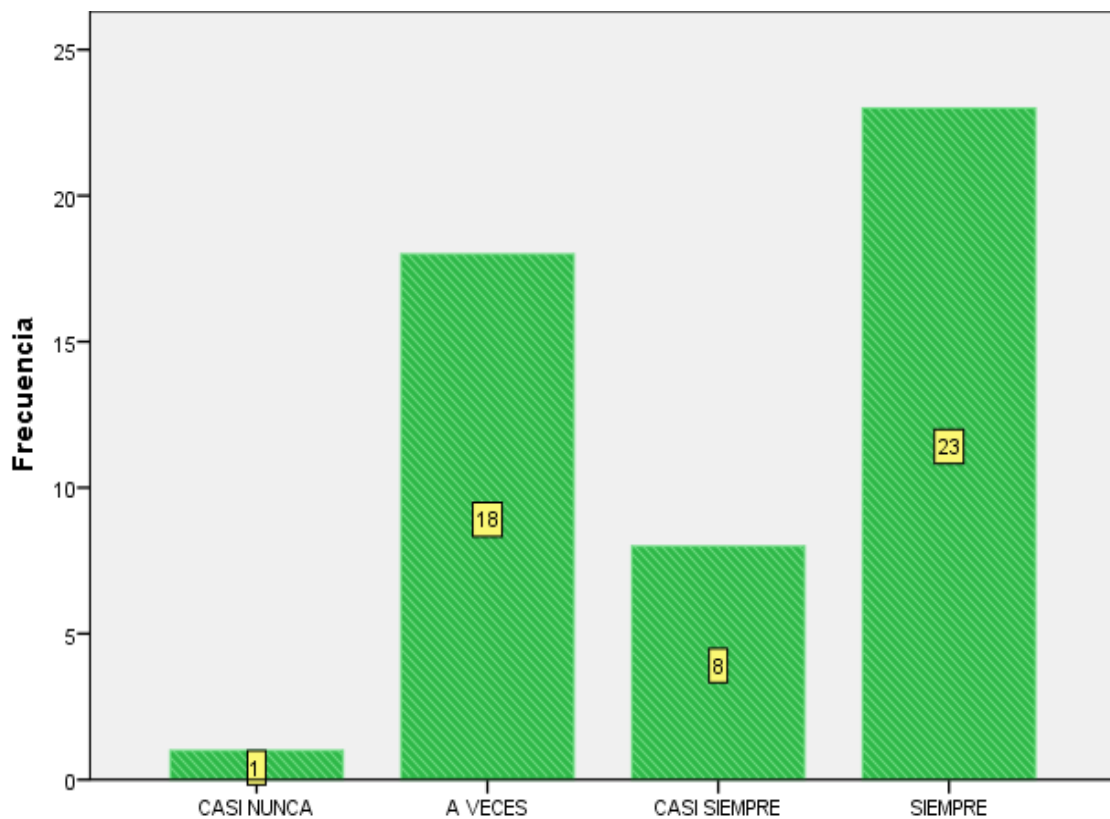
Jose Carlos Lopez Valen
JOSE CARLOS LOPEZ VALEN
DNI 70086188
GERENTE -

Anexo H: Resultados descriptivos del cuestionario

Tabla 1

¿Está de acuerdo con realizar tareas que requieren un alto nivel de concentración?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	18	36,0	36,0	38,0
	CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	54,0
	SIEMPRE	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

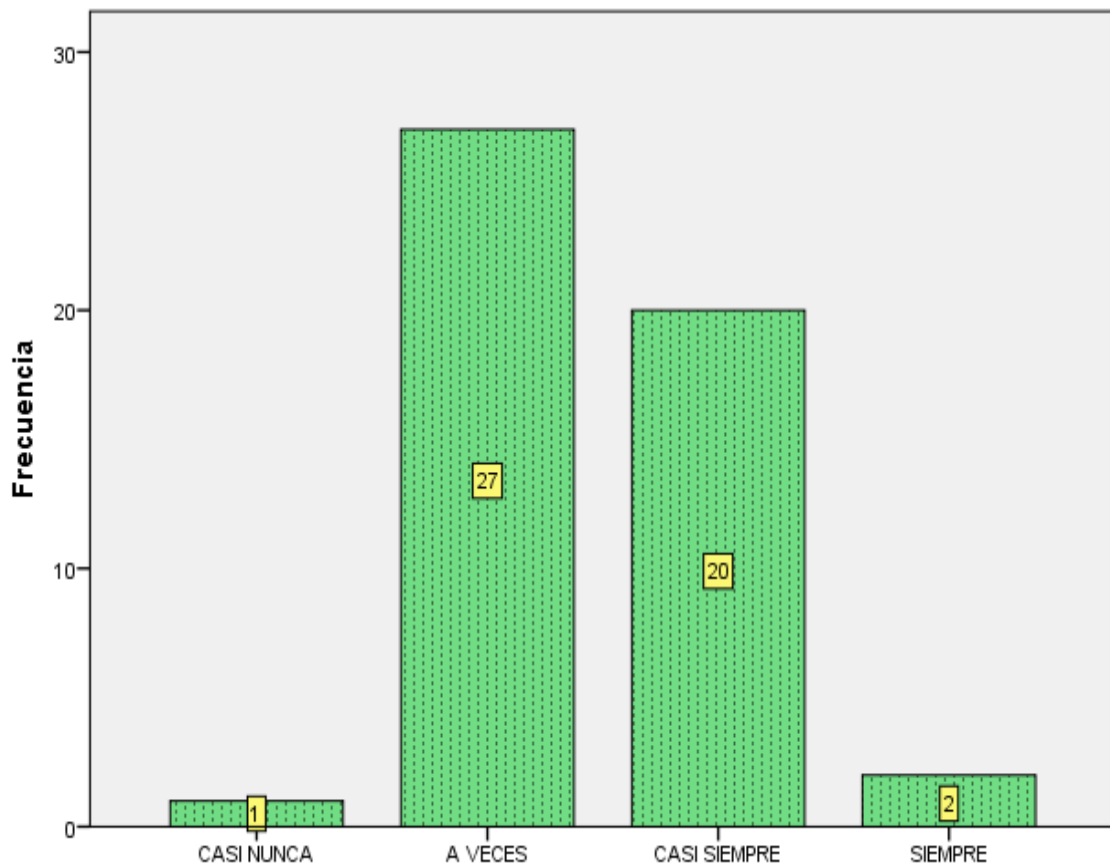


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 46% siempre está de acuerdo con realizar tareas de alta concentración, el 16% casi siempre, mientras que el 36% a veces.

Tabla 2

¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	27	54,0	54,0	56,0
	CASI SIEMPRE	20	40,0	40,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

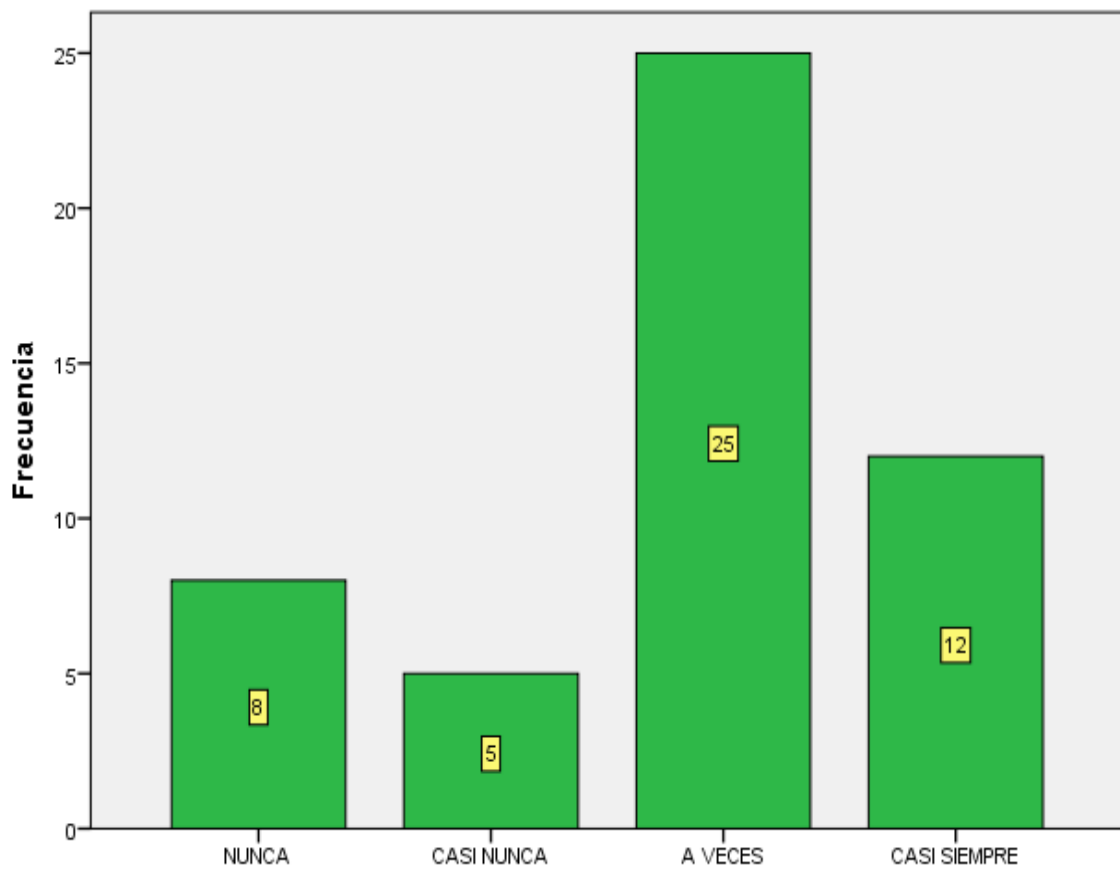


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 54% a veces está expuesto a sonidos o ruidos molestos en el trabajo, mientras que el 40% casi siempre está expuesto a sonidos molestos.

Tabla 3

¿El trabajo le agota emocionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	26,0
	A VECES	25	50,0	50,0	76,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

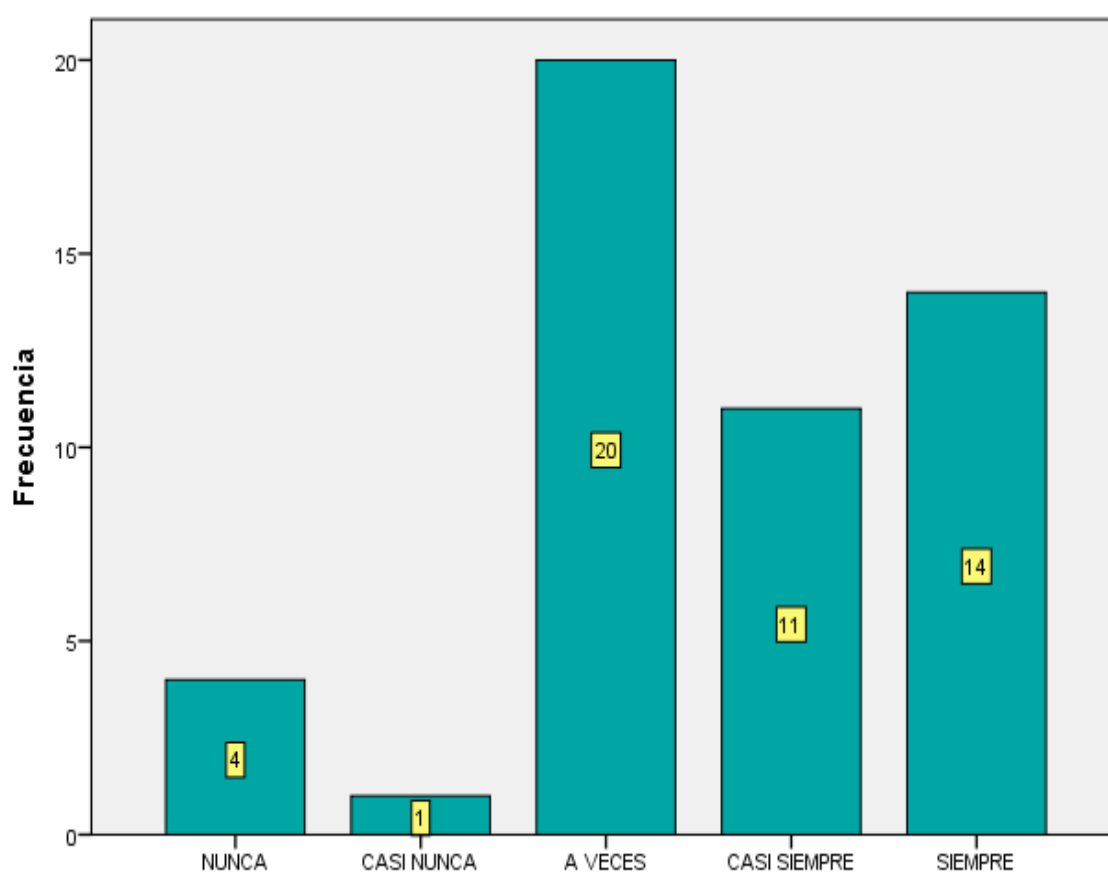


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 50% a veces el trabajo le agota emocionalmente, mientras que el 24% casi siempre le agota el trabajo emocionalmente.

Tabla 4

¿Al salir del trabajo se encuentra agotado físicamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	10,0
	A VECES	20	40,0	40,0	50,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	72,0
	SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

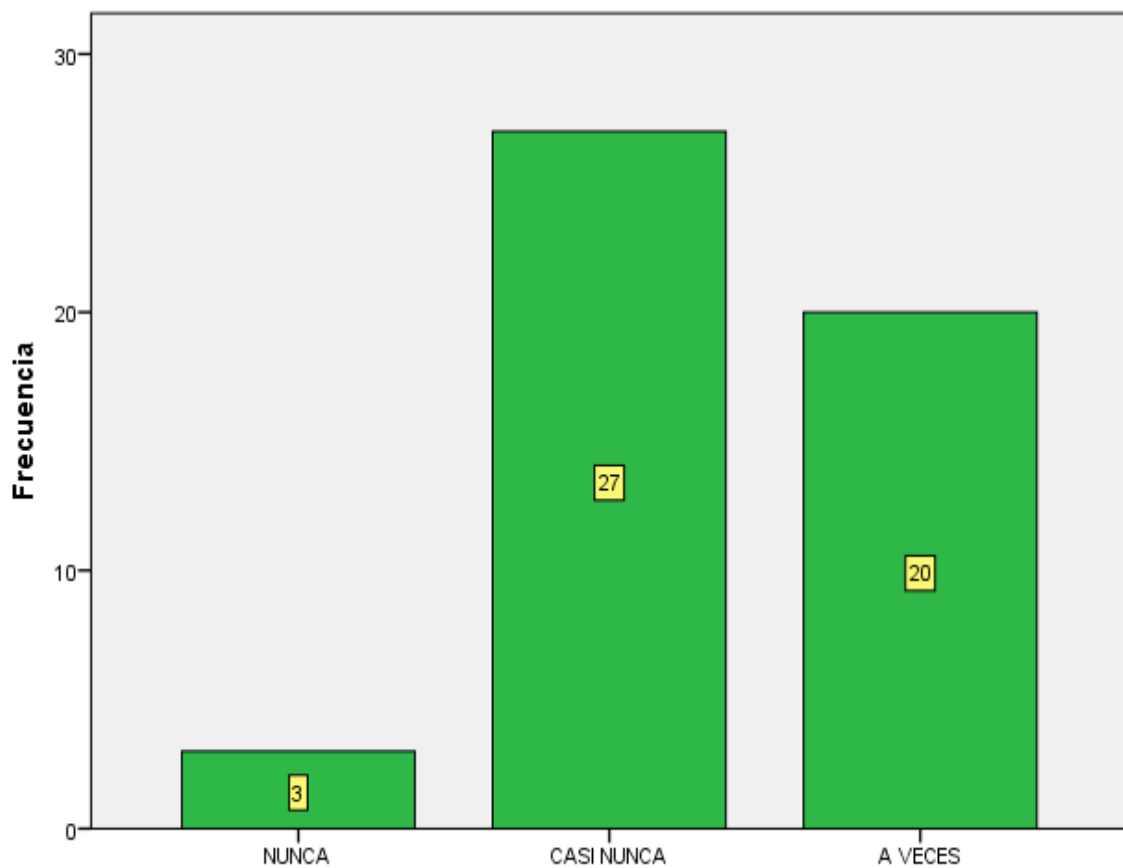


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 40% a veces se encuentra agotado físicamente, el 22% casi siempre, mientras que el 28% siempre se encuentra agotado físicamente.

Tabla 5

¿El trabajo lo expone tareas insalubres o peligrosas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	27	54,0	54,0	60,0
	A VECES	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

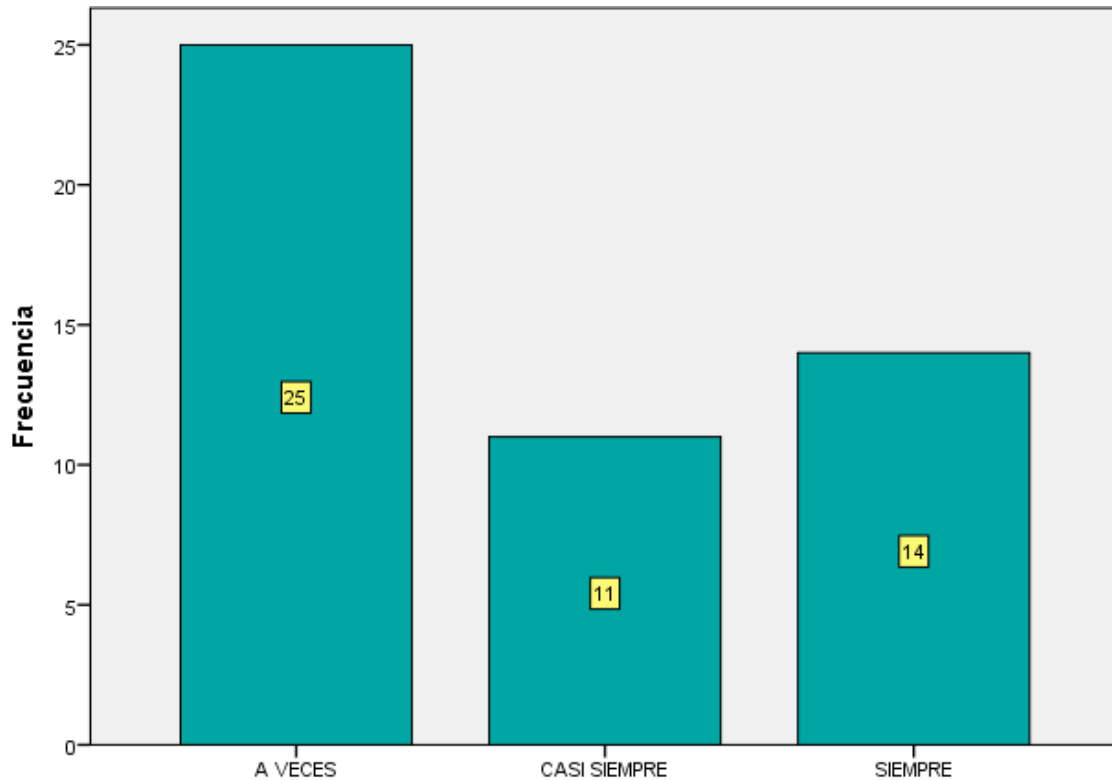


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 54% casi nunca el trabajo lo expone a tareas insalubres o peligrosas, mientras que el 40% a veces.

Tabla 6

¿La temperatura en su puesto de trabajo es agradable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	72,0
	SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

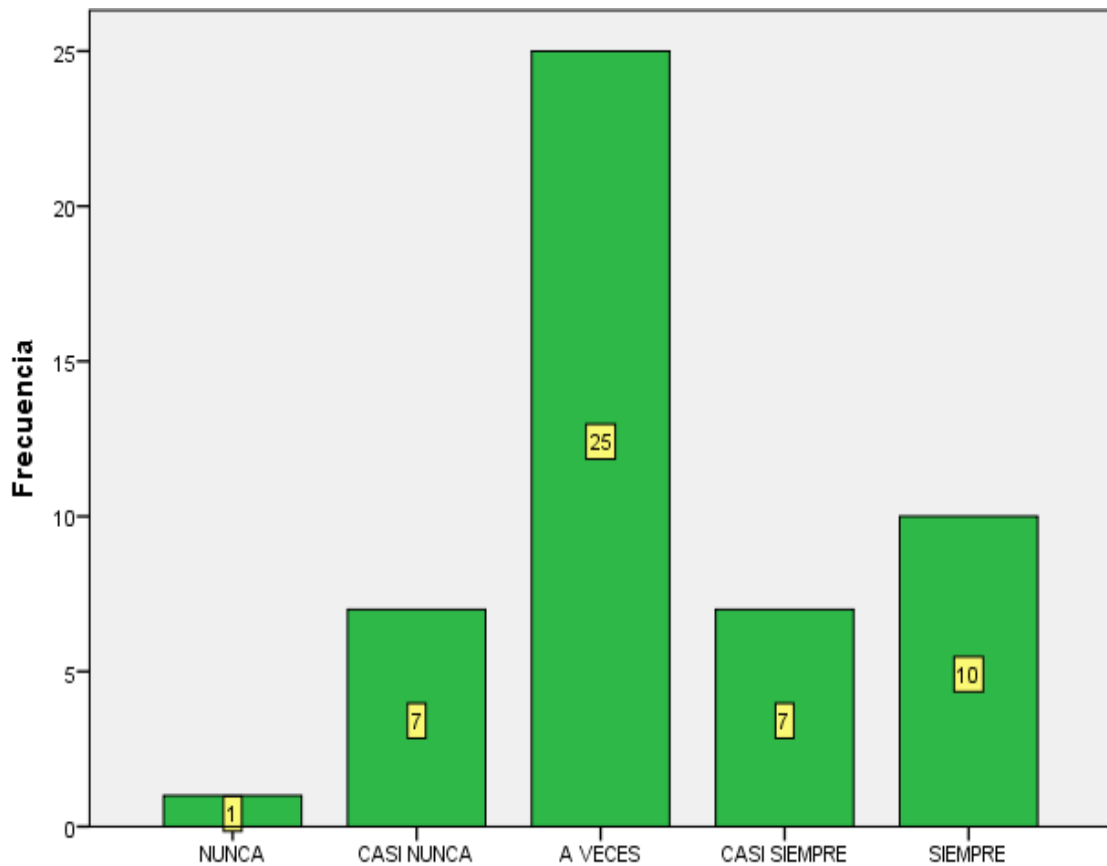


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 50% a veces la temperatura en su puesto de trabajo es agradable, el 28% siempre, mientras que el 22% casi siempre la temperatura en su puesto de trabajo es agradable.

Tabla 7

¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	7	14,0	14,0	16,0
	A VECES	25	50,0	50,0	66,0
	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

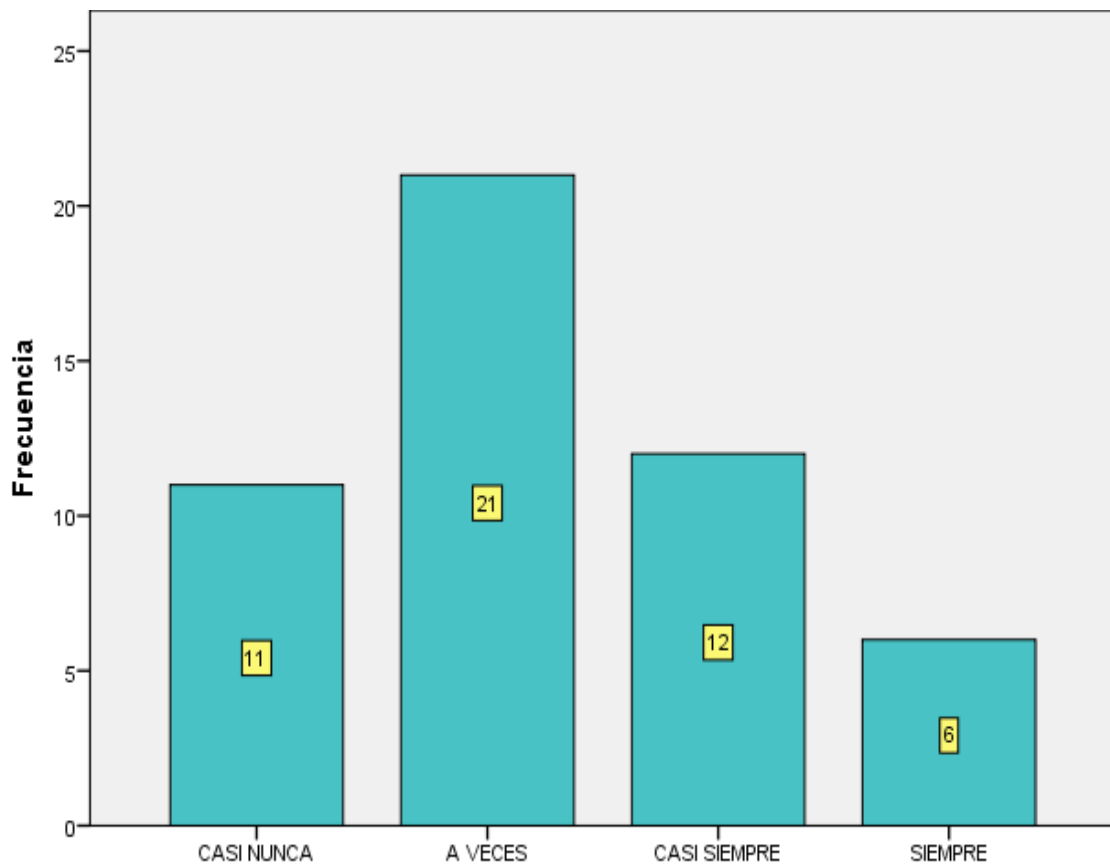


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 50% a veces se siente fatigado cuando se levanta por la mañana, el 20% siempre, mientras que el 14% casi siempre y casi nunca se encuentran fatigados al levantarse por la mañana.

Tabla 8

¿Habitualmente interactúa con clientes o usuarios enojados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	22,0	22,0	22,0
	A VECES	21	42,0	42,0	64,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

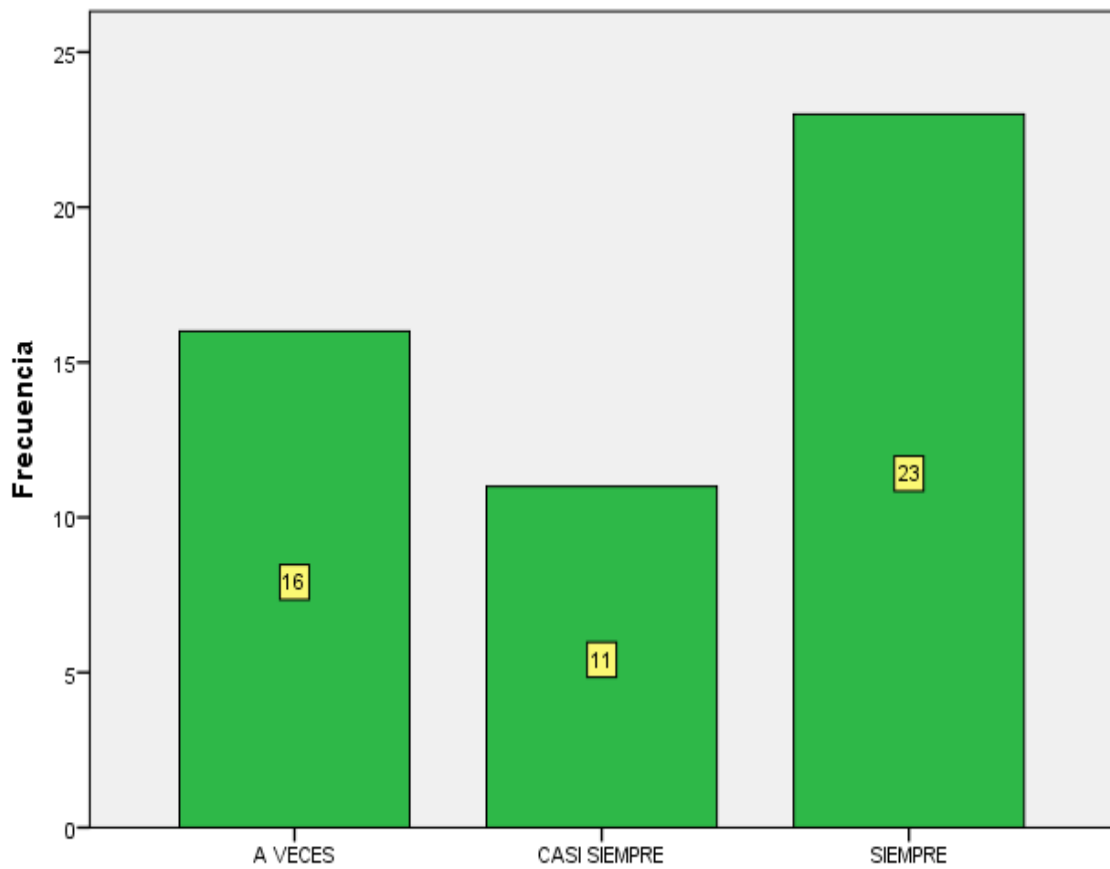


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 42% a veces interactúa con clientes o usuarios enojados, 24% casi siempre, mientras que el 22% casi nunca interactúa con clientes o usuarios enojados.

Tabla 9

¿Comprende lo que sienten los clientes cuando son atendidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	32,0	32,0	32,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	54,0
	SIEMPRE	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

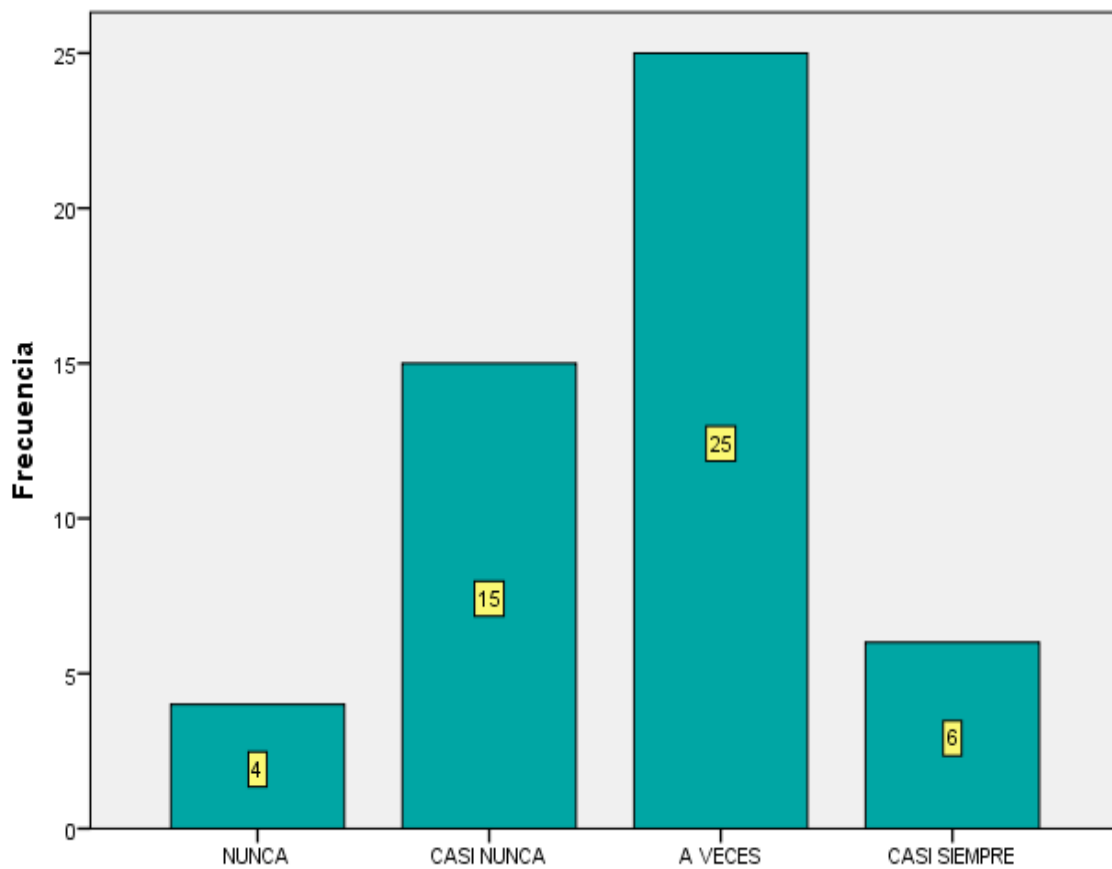


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 46% siempre comprende los clientes cuando son atendidos, 32% a veces, mientras que el 22% casi siempre comprende lo que sienten los clientes cuando son atendidos.

Tabla 10

¿El trabajo de atención a clientes le genera estrés?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	15	30,0	30,0	38,0
	A VECES	25	50,0	50,0	88,0
	CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

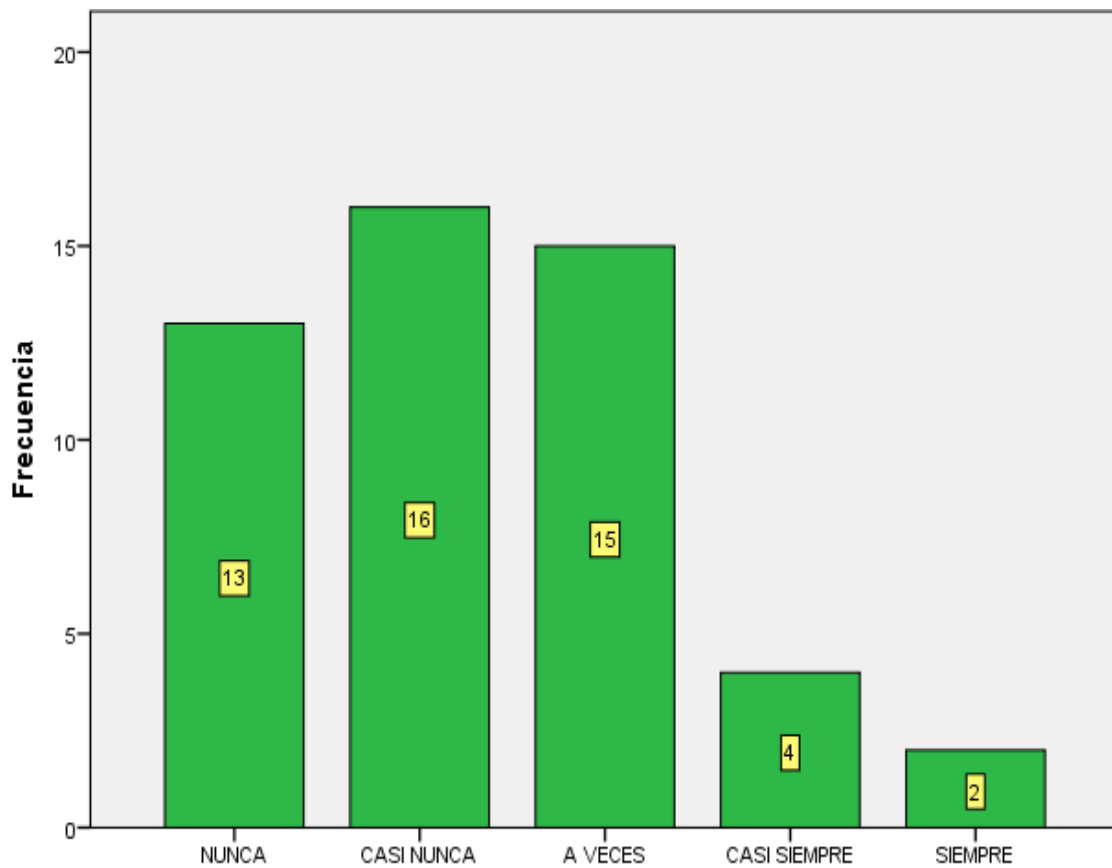


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 50% a veces el trabajo de atención a clientes le genera estrés, el 30% casi nunca, mientras que el 12% caso siempre el trabajo de atención a clientes le genera estrés.

Tabla 11

¿Siente que trabajar en contacto directo con los clientes le está desgastando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	26,0	26,0	26,0
	CASI NUNCA	16	32,0	32,0	58,0
	A VECES	15	30,0	30,0	88,0
	CASI SIEMPRE	4	8,0	8,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

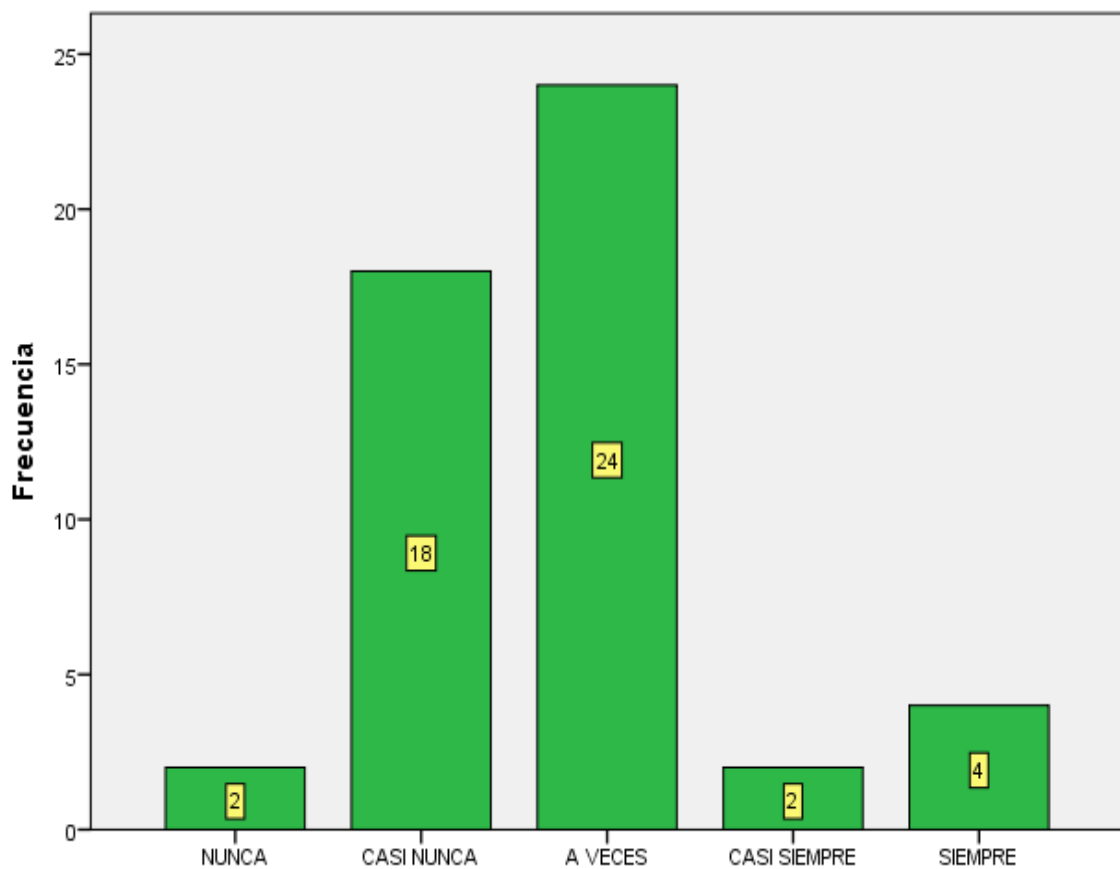


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 32% casi nunca, el 30% a veces, mientras que el 26% nunca siente que trabajar directo con los clientes le está desgastando.

Tabla 12

¿En el trabajo apenas se tiene tiempo para tomar un pequeño descanso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	18	36,0	36,0	40,0
	A VECES	24	48,0	48,0	88,0
	CASI SIEMPRE	2	4,0	4,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

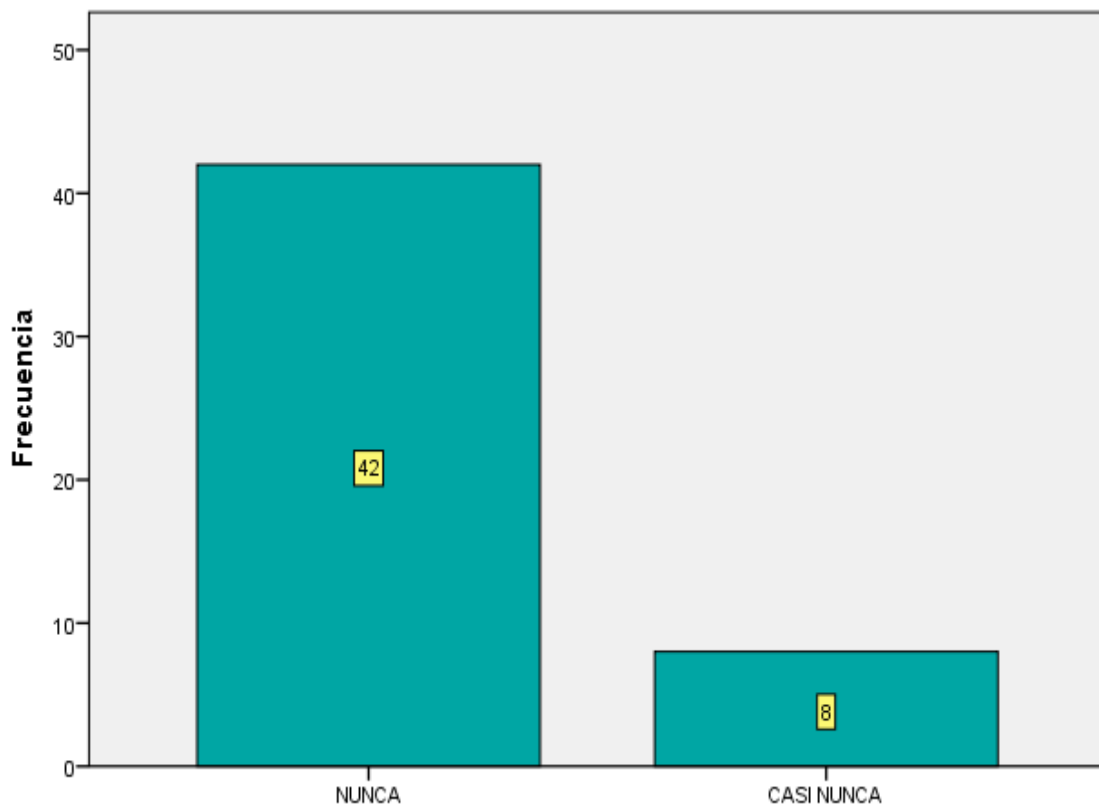


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 48% a veces se tiene tiempo para tomar un pequeño descanso, mientras el 36% casi nunca, tiene tiempo para tomar un pequeño descanso.

Tabla 13

¿Los problemas en el trabajo le han llevado a consumir medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	42	84,0	84,0	84,0
	CASI NUNCA	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

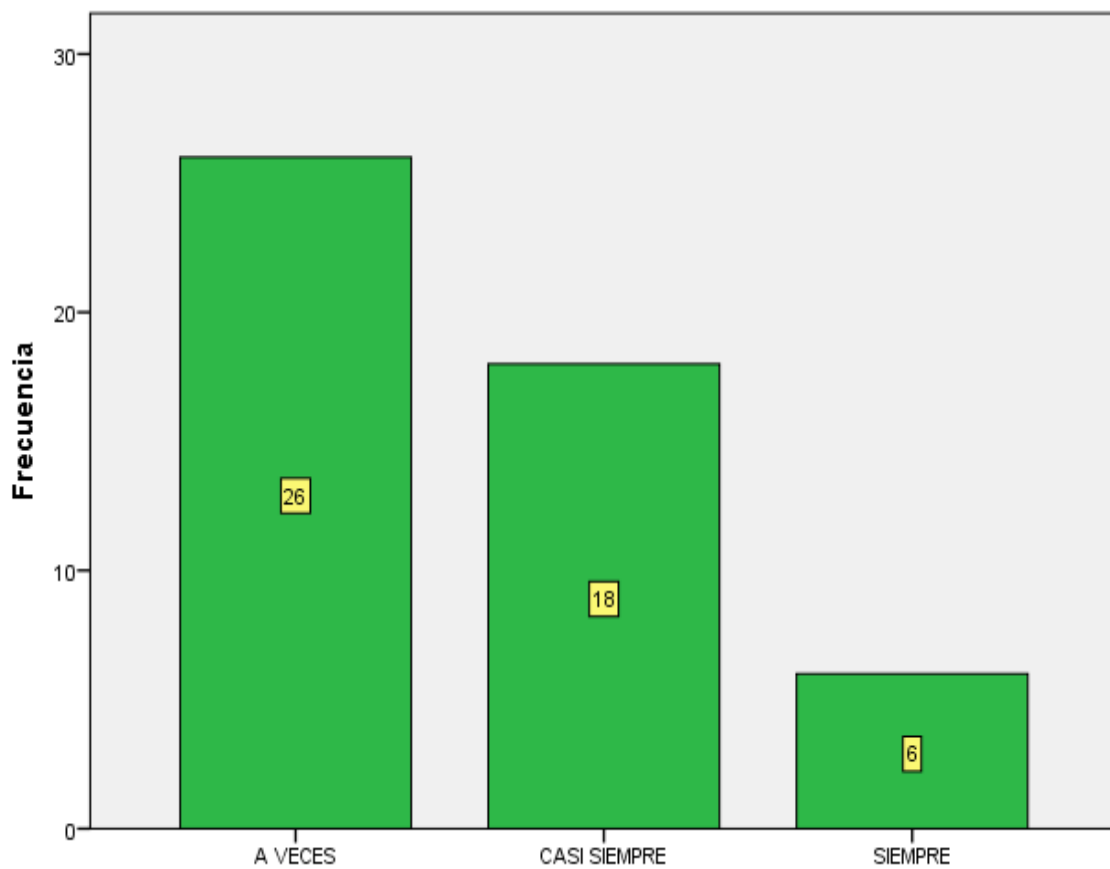


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 84% nunca los problemas en el trabajo le han llevado a consumir medicamentos como antidepresivos, mientras que el

Tabla 14

¿Existe comunicación afectiva en el lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	26	52,0	52,0	52,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

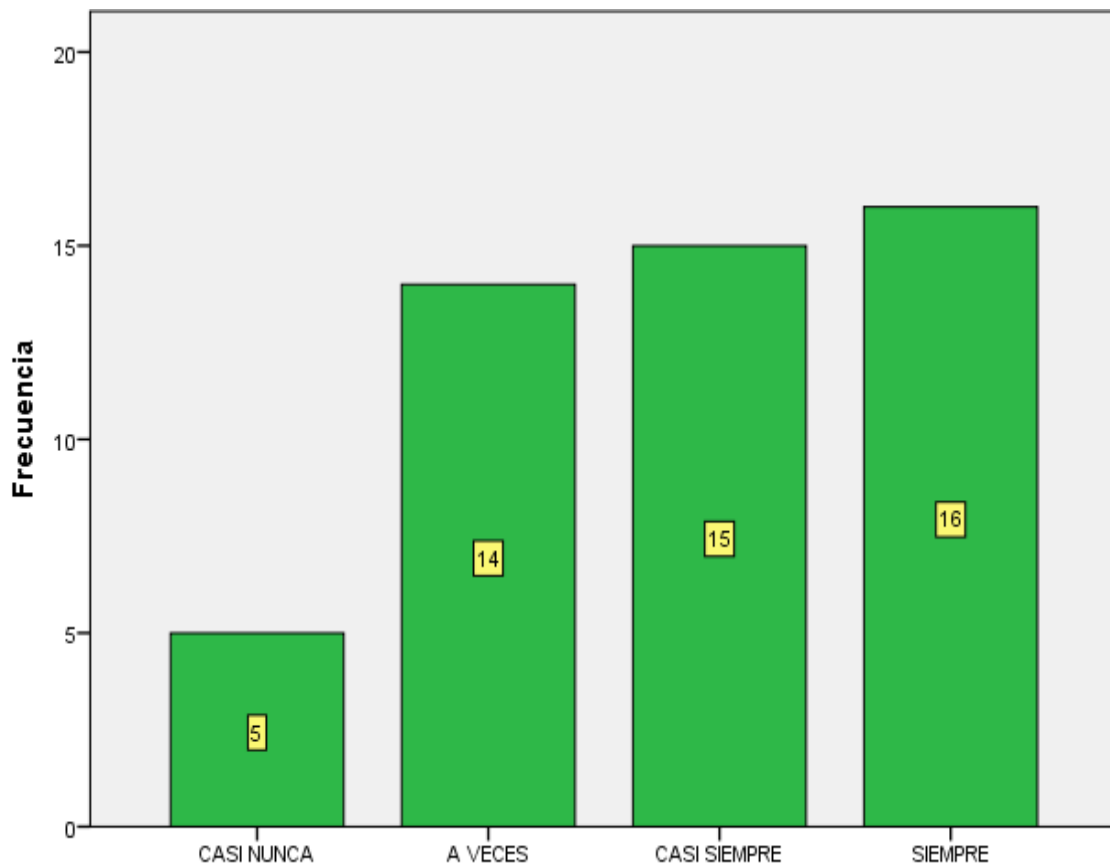


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 52% a veces existe comunicación afectiva en el trabajo, el 36% casi siempre, mientras que el 12% siempre existe una comunicación afectiva.

Tabla 15

¿Existe un grato clima laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	14	28,0	28,0	38,0
	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

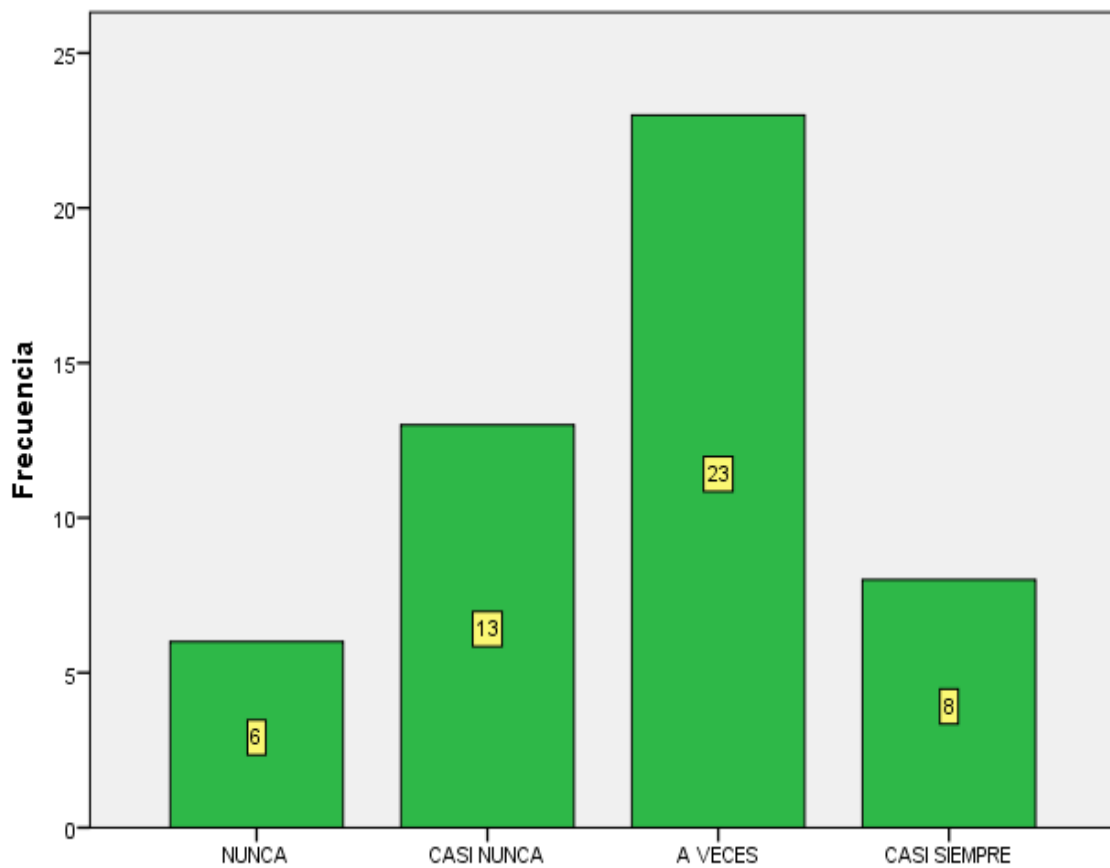


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 32% siempre existe un grato clima laboral, el 30% casi siempre, mientras que el 28% a veces existe un grato clima laboral.

Tabla 16

¿Recibe reconocimiento del jefe inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	38,0
	A VECES	23	46,0	46,0	84,0
	CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

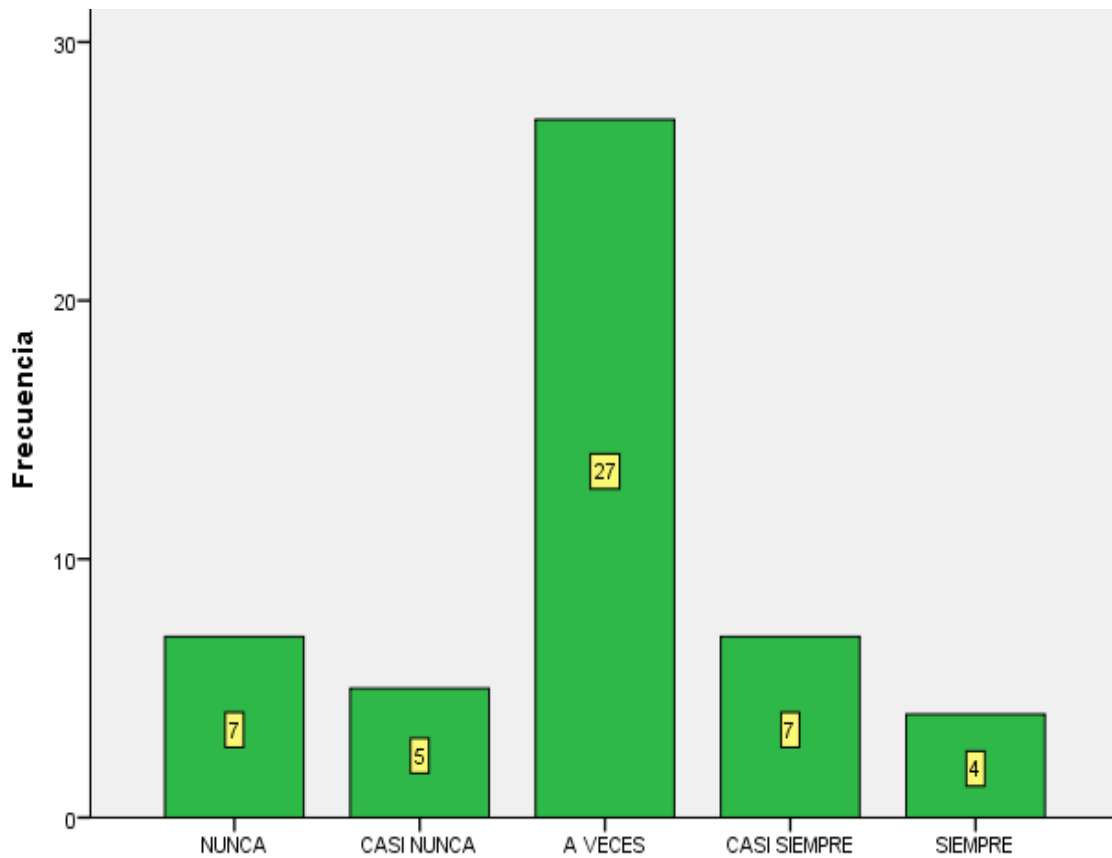


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 46% a veces recibe reconocimiento del jefe inmediato, mientras que el 26% casi nunca.

Tabla 17

¿Algunos colaboradores lo culpan de alguno de sus problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	24,0
	A VECES	27	54,0	54,0	78,0
	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

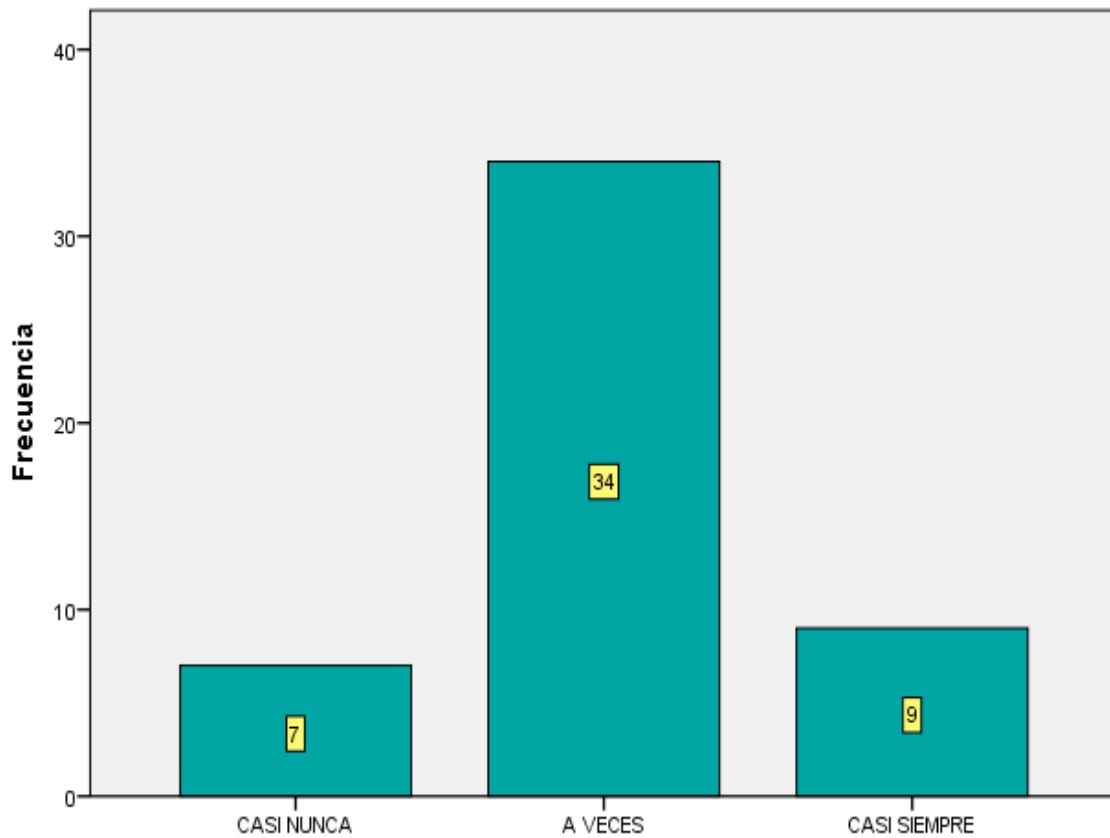


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 54% a veces alguno de los colaboradores lo culpan de alguno de sus problemas, mientras que el 7% nunca y casi siempre.

Tabla 18

¿Tiene una respuesta negativa hacia sus compañeros cuando estoy estresado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	A VECES	34	68,0	68,0	82,0
	CASI SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

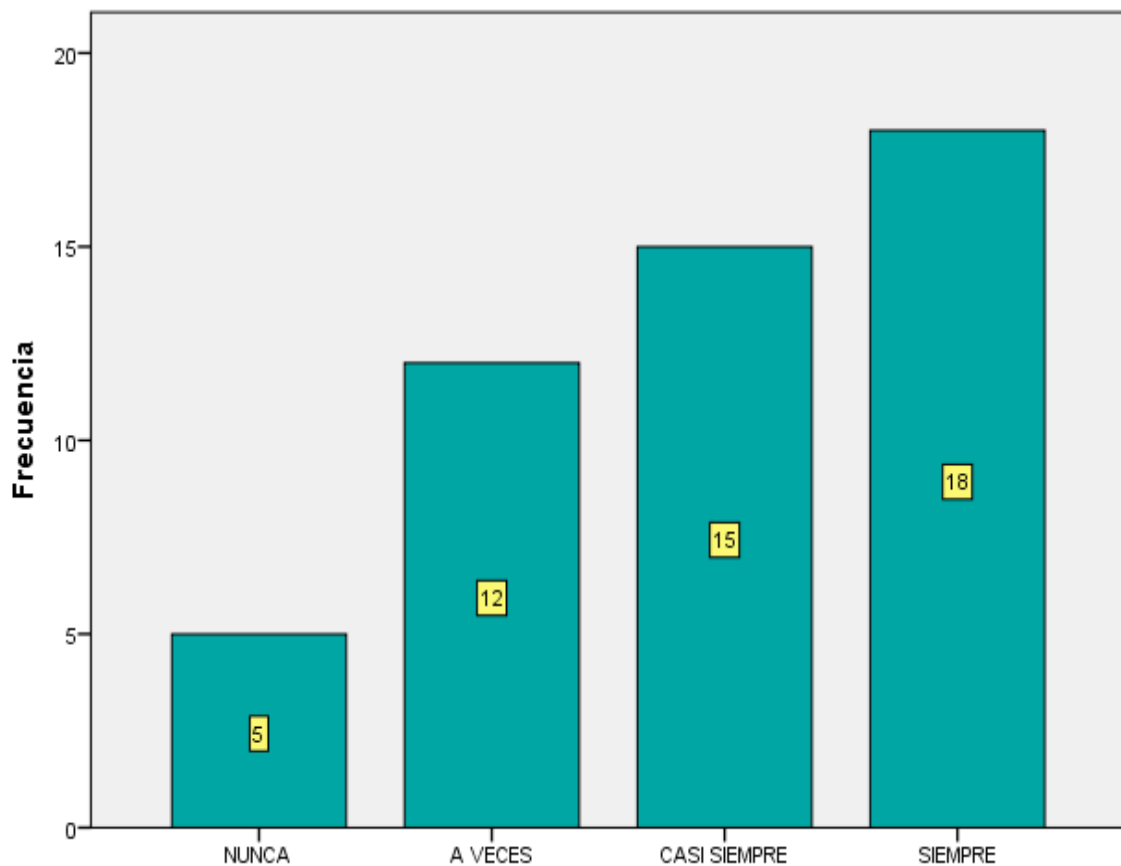


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 68% a veces tiene una respuesta negativa hacia sus compañeros cuando está estresado, mientras que el 18% casi siempre lo tiene.

Tabla 19

¿Considera que tiene buen trato con su jefe inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	12	24,0	24,0	34,0
	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	64,0
	SIEMPRE	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

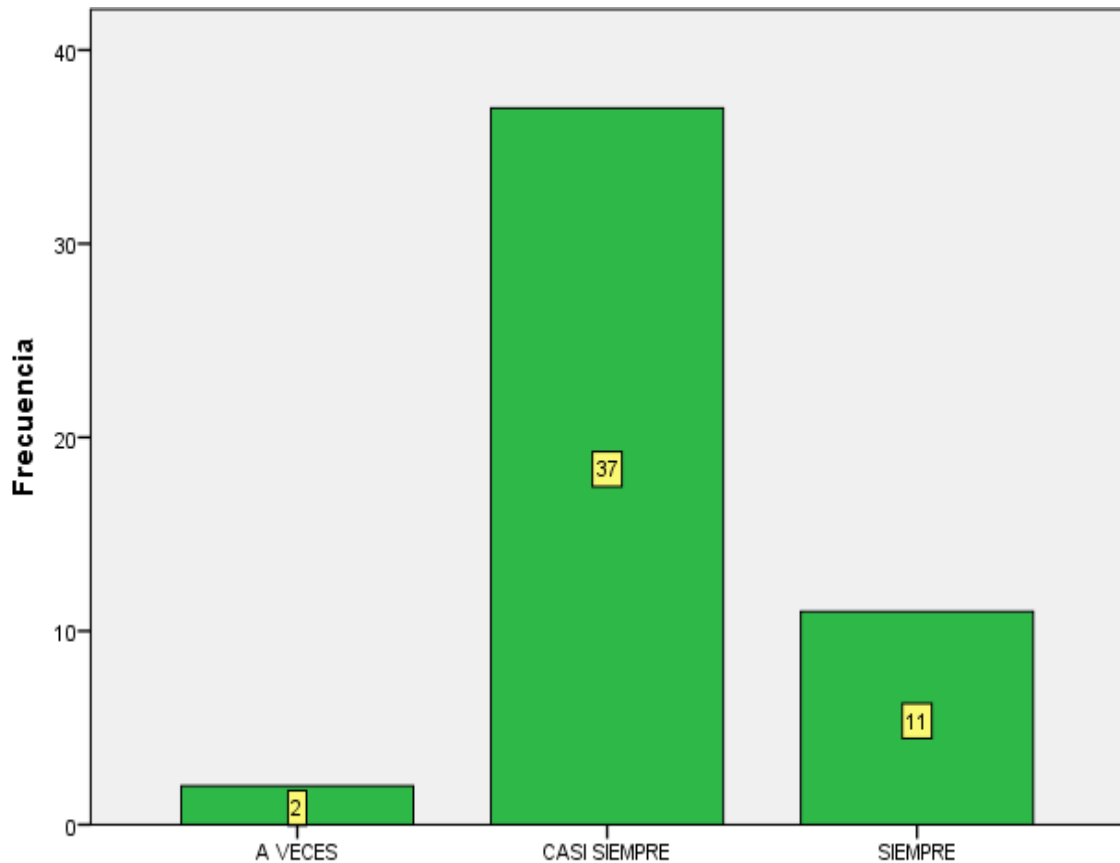


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 36% siempre considera que tiene buen trato con su jefe inmediato, el 30% casi siempre, mientras que el 24% a veces lo tiene.

Tabla 20

¿Tiene capacidad para lograr resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	37	74,0	74,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

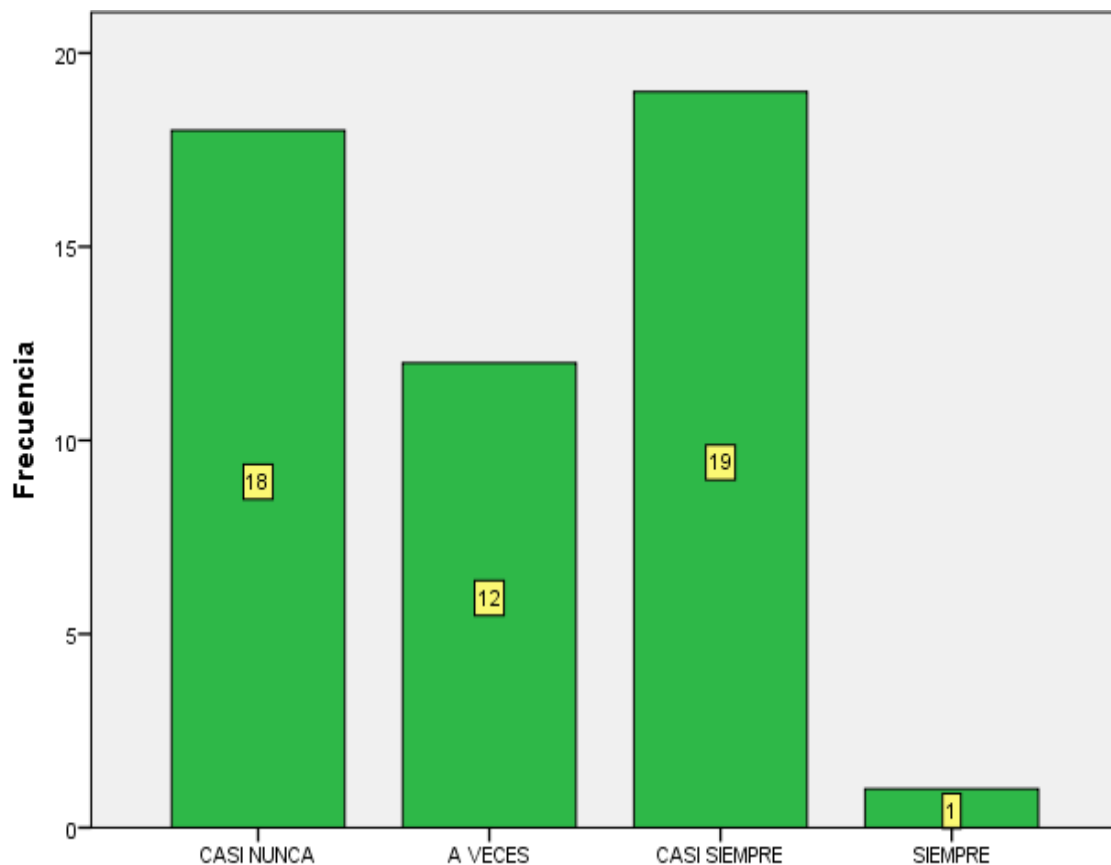


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 74% casi siempre tiene capacidad de lograr resultados, mientras que el 22% siempre lo tiene.

Tabla 21

¿Tiene poco que aportar en las decisiones del trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	18	36,0	36,0	36,0
	A VECES	12	24,0	24,0	60,0
	CASI SIEMPRE	19	38,0	38,0	98,0
	SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

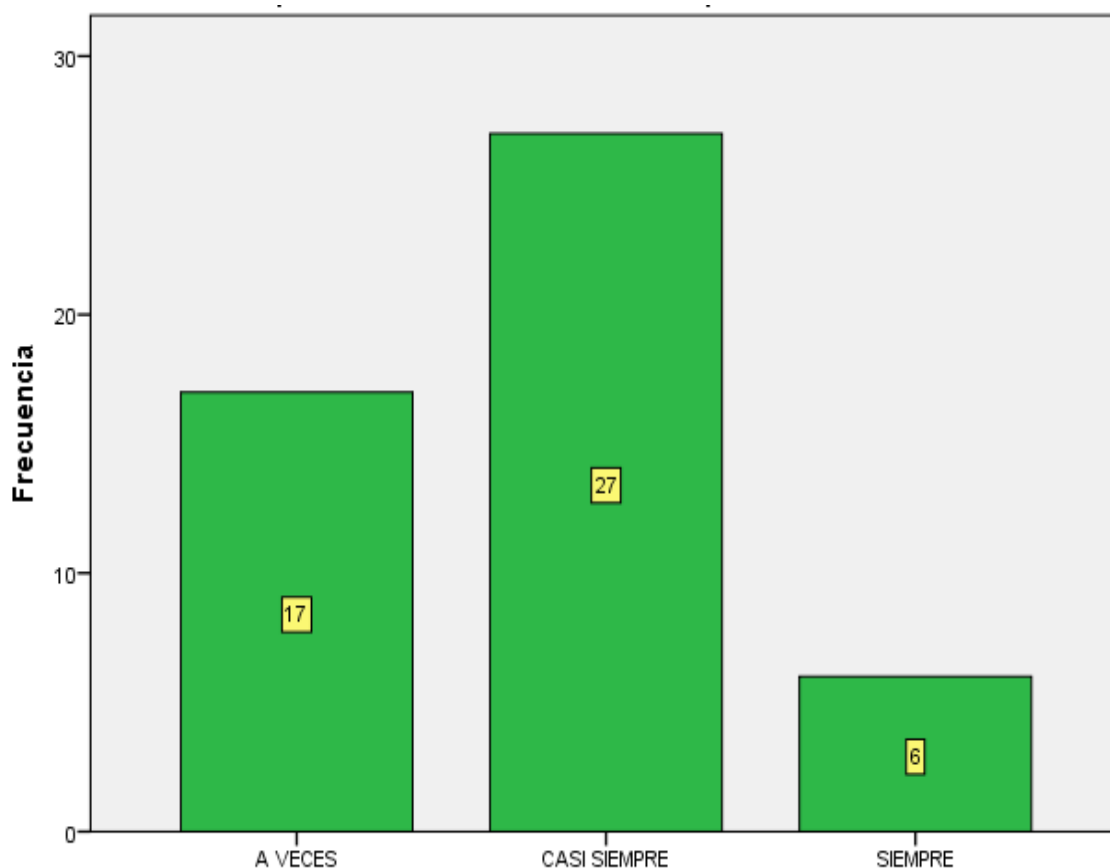


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 38% casi siempre tiene poco que aportar en las decisiones del trabajo, el 36% casi nunca, mientras que el 24% tiene poco que aportar.

Tabla 22

¿Aporta buenas soluciones a los problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	17	34,0	34,0	34,0
	CASI SIEMPRE	27	54,0	54,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

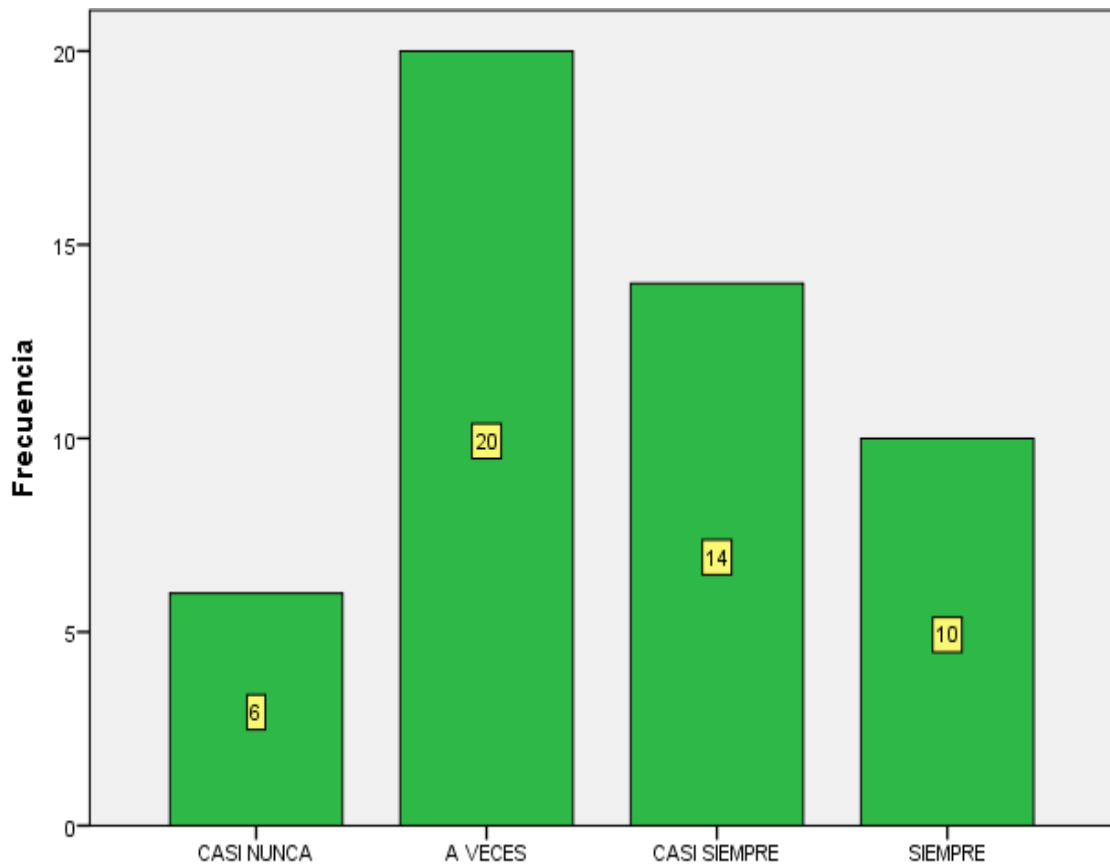


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 54% casi siempre aporta buenas soluciones a los problemas, mientras que el 34% a veces aporta soluciones.

Tabla 23

¿Sobresale en las tareas que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	A VECES	20	40,0	40,0	52,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

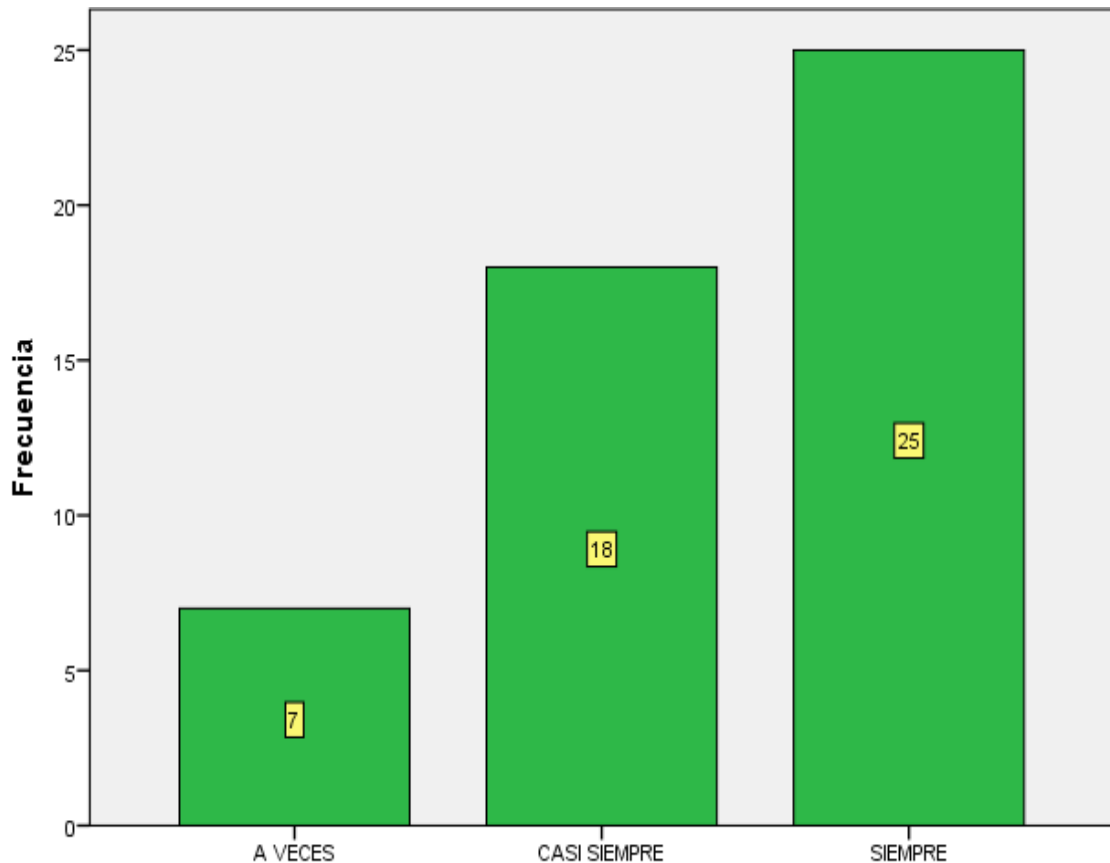


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 40% a veces sobresale en las tareas que realiza, el 28% casi siempre, mientras que el 20% siempre sobresale en las tareas que realiza.

Tabla 24

¿Tiene apoyo de los compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	14,0	14,0	14,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	50,0
	SIEMPRE	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

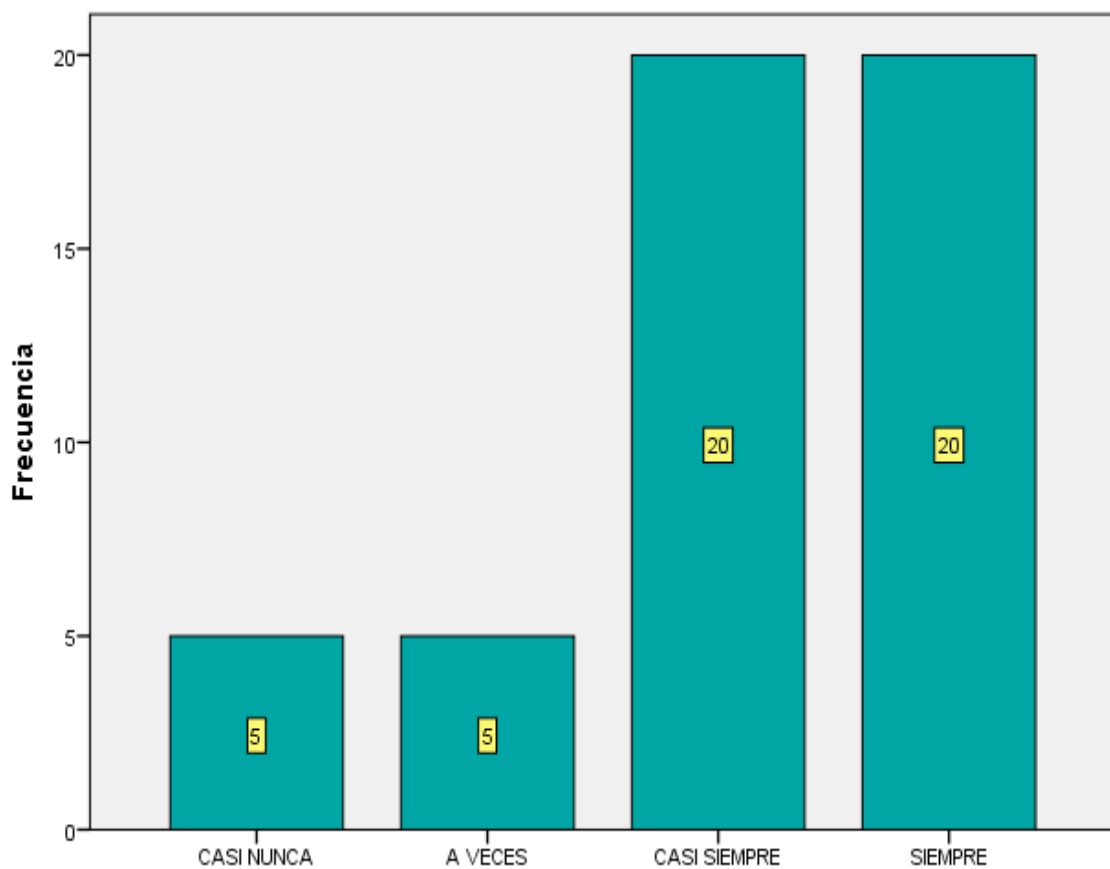


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 50% siempre tiene apoyo de los compañeros de trabajo, el 36% casi siempre, mientras que el 14% tiene apoyo de los compañeros.

Tabla 25

¿Su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	5	10,0	10,0	20,0
	CASI SIEMPRE	20	40,0	40,0	60,0
	SIEMPRE	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

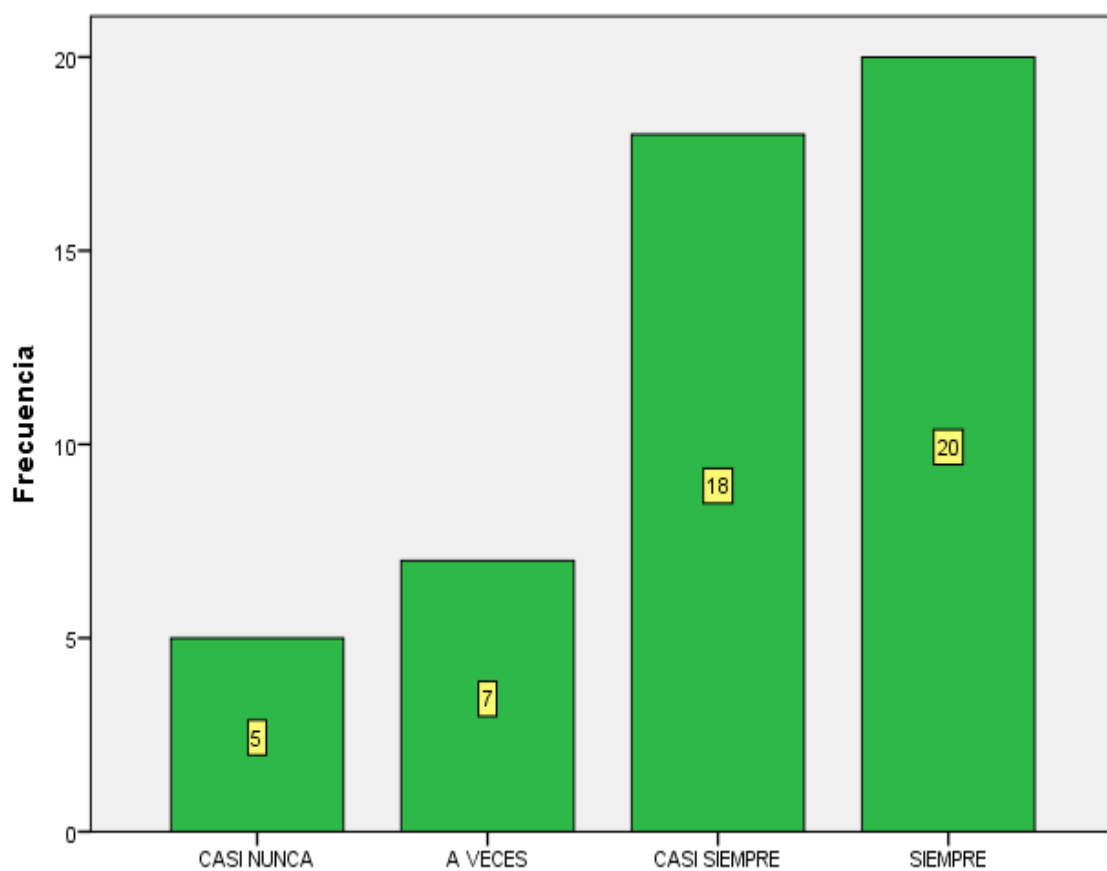


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 40% casi siempre y siempre, mientras que el 10% casi nunca y a veces su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita.

Tabla 26

¿Cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	7	14,0	14,0	24,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	60,0
	SIEMPRE	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

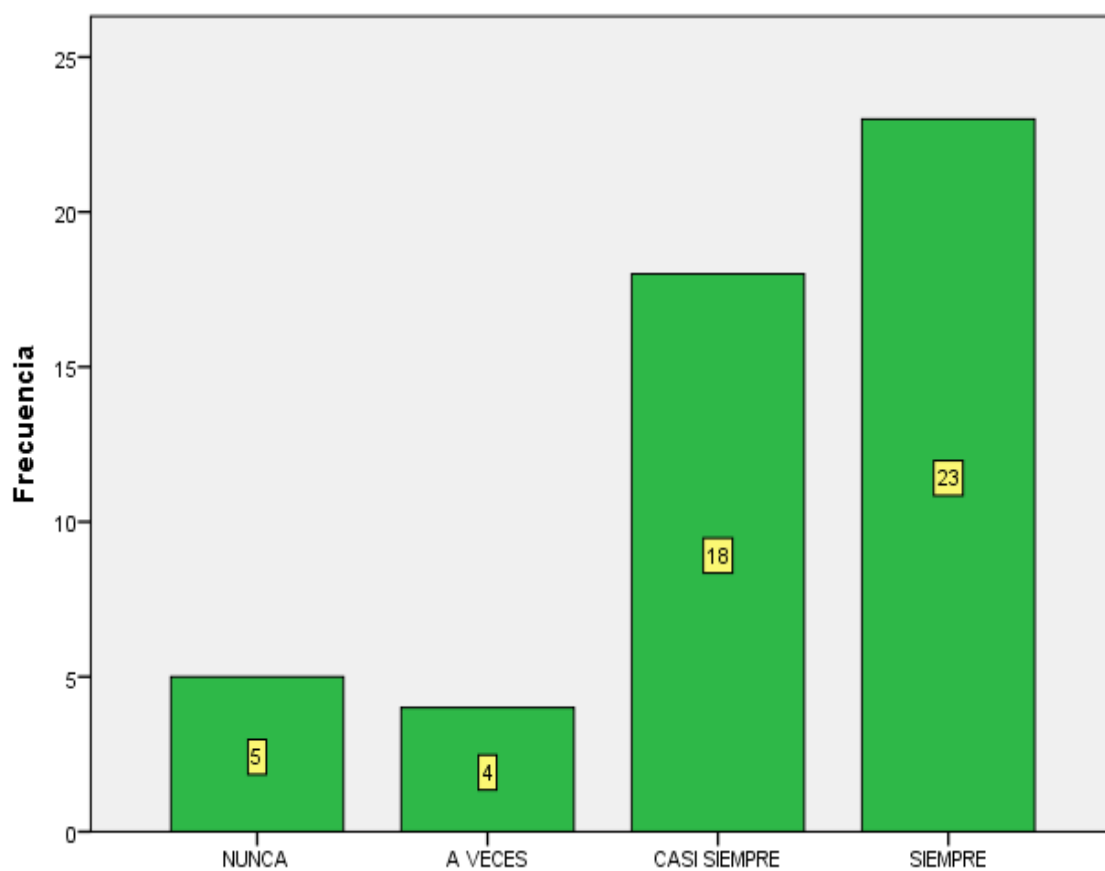


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 40% siempre cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita, el 36% casi siempre, mientras que el 14% a veces cuenta con la ayuda de su jefe.

Tabla 27

¿A su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	4	8,0	8,0	18,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	54,0
	SIEMPRE	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

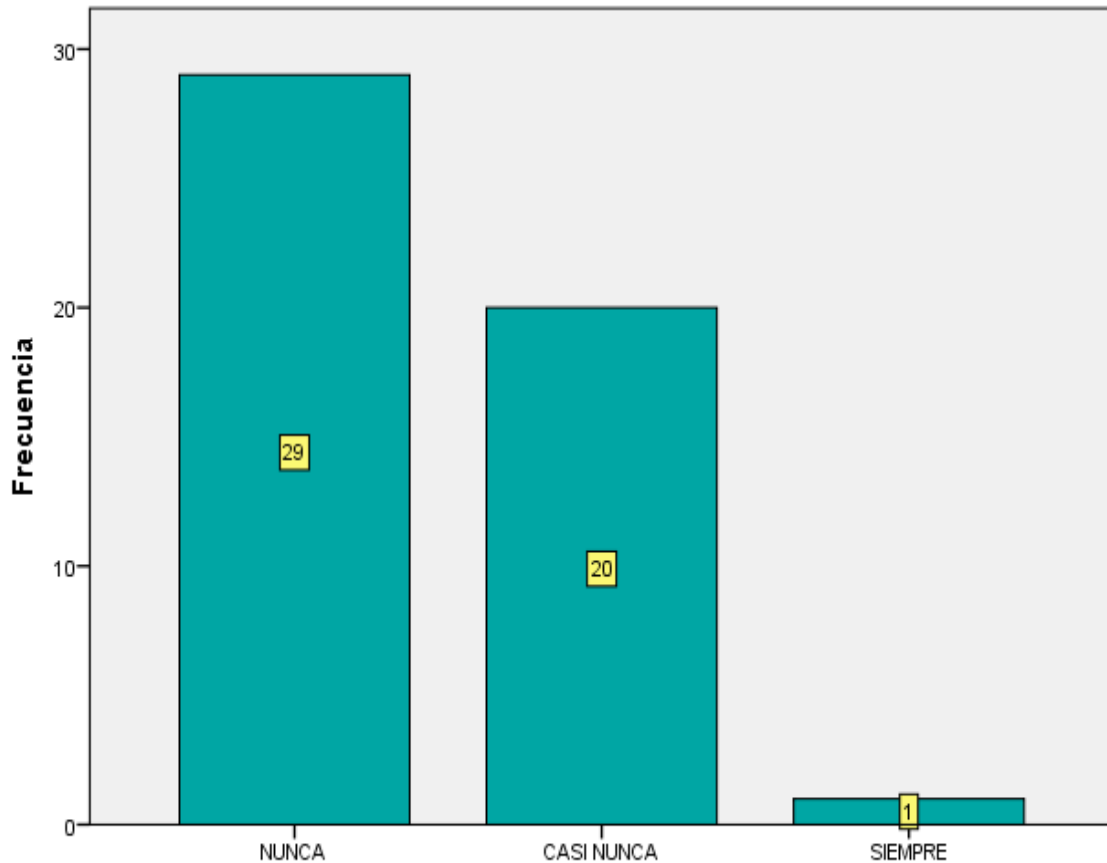


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 46% siempre a su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente, mientras que el 36% casi siempre.

Tabla 28

¿Tiene actitud negativa frente a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	29	58,0	58,0	58,0
	CASI NUNCA	20	40,0	40,0	98,0
	SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

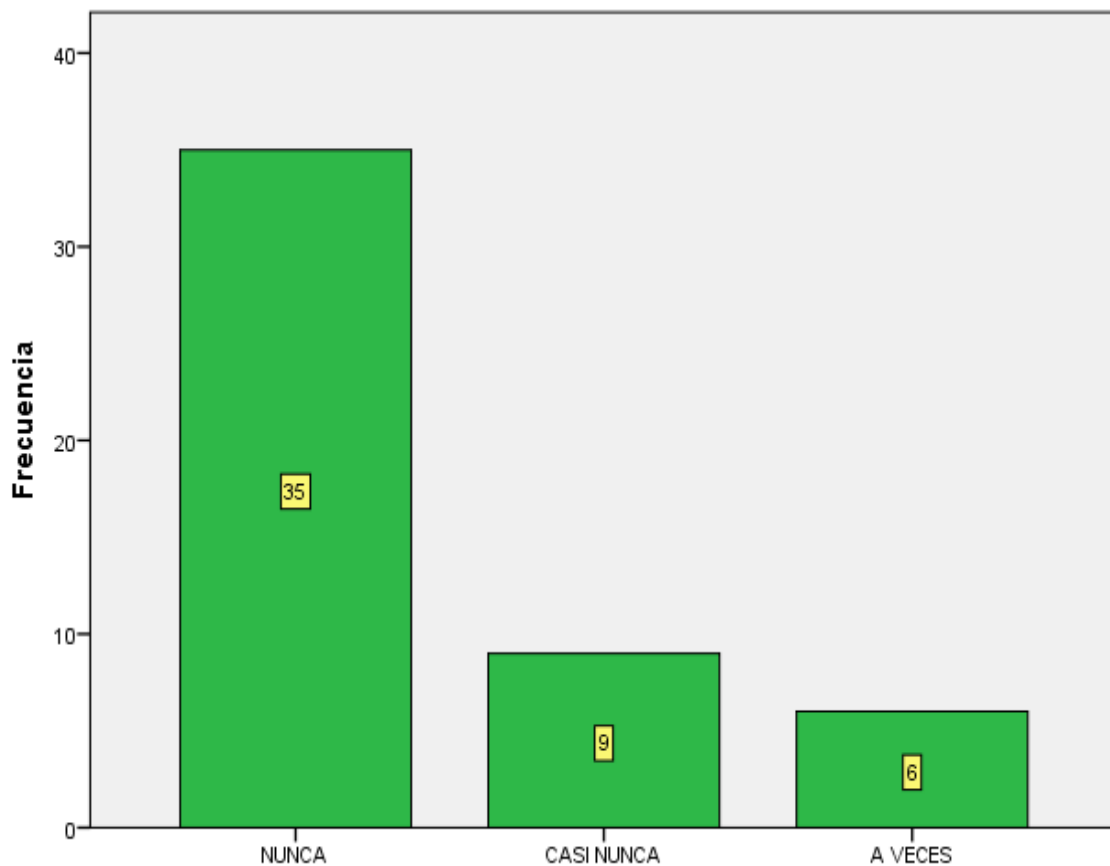


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 58% nunca tiene actitud negativa frente a los clientes, el 40% casi nunca, mientras que el 2% siempre tiene actitud negativa frente a los clientes.

Tabla 29

¿Tiene actitud negativa frente a las responsabilidades de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	35	70,0	70,0	70,0
	CASI NUNCA	9	18,0	18,0	88,0
	A VECES	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

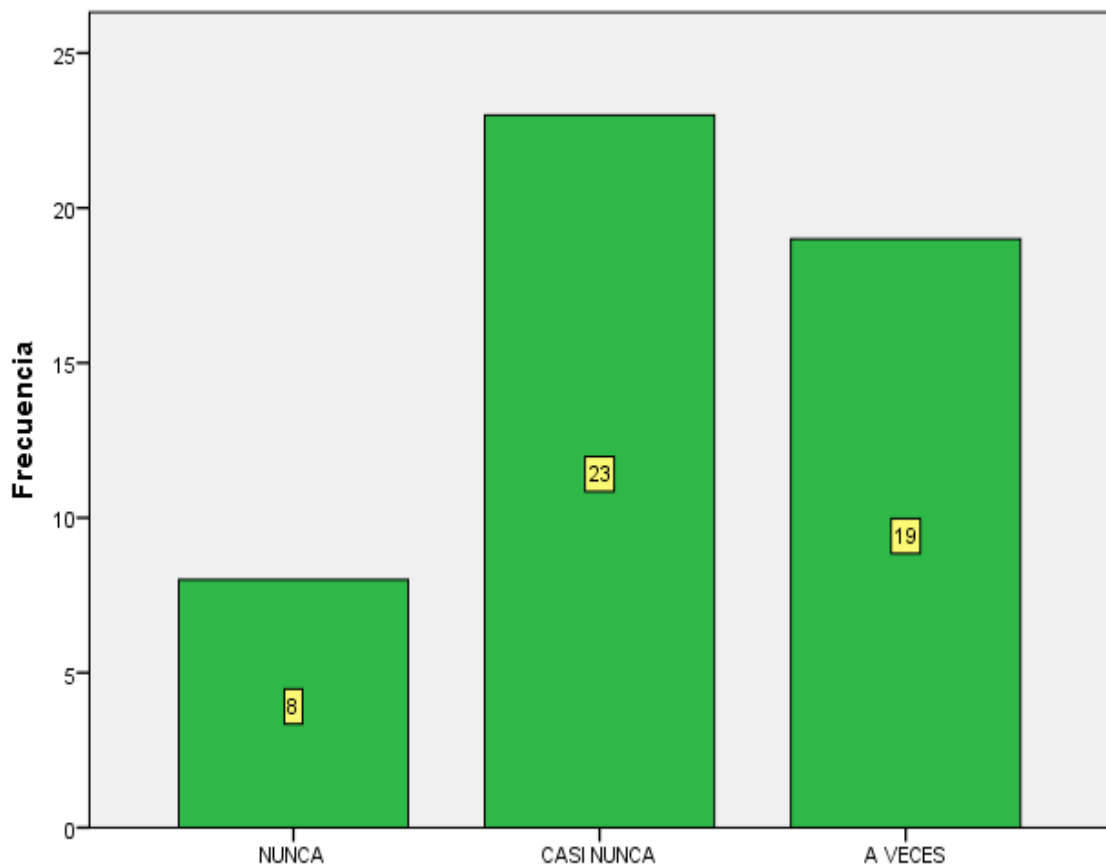


Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 70% tiene actitud negativa frente a las responsabilidades de trabajo, el 18% casi nunca, mientras que el 12% a veces.

Tabla 30

¿Se considera una persona irrespetuosa frente a los demás?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	CASI NUNCA	23	46,0	46,0	62,0
	A VECES	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Interpretación: Se analizó a través de la información aplicada a los colaboradores de Pizza Hut que el 46% casi nunca se considera una persona irrespetuosa frente a los demás, el 38% a veces y el 16% nunca.

Anexo I: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

"..... *Buenos días en los colaboradores de la empresa*
Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima, 2018.
"

del (de la) estudiante *Diego Alonso Davalos Huancaya*
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de *24* % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha *21/10/2019*



Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: *42648948*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo J: Pantallazo de la Prueba de Similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&io=119745186&su=1073507301&sc=1

feedback studio

Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima - 2018

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
FACULTAD ACADÉMICO DE ADMINISTRACION

Burnout en los colaboradores de la empresa Pizza Hut Centro Cívico,
Centro de Lima - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR
Diego Almasa, David Huancaya

ASESOR
Mg. Federico Alfredo Suenobur Ugarte

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión De Organizaciones

Lima - Perú
2018

Número de palabras: 7522

Página: 1 de 30

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.uov.edu.pe	11 %
2	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	4 %
3	repositorio.unsm.edu.pe	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	2 %
5	alicia concytec.gob.pe	1 %
6	www.digital.unal.edu...	1 %

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
INSTITUTO TECNOLÓGICO
REGISTRADO
DIRECCIÓN DE ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN
LIMA - PERÚ

Text-only Report | Tumin Classic | High Resolution | Activado

Anexo K: Autorización de Publicación de Tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Diego Alonso Davalos Huaracaya identificado con DNI No 72391447, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Piza HVT Centro Cívico, en el periodo 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Diego

 FIRMA

DNI: 72391447

FECHA: 12 de Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo L: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Huamani Cajaleon, Diana Lucila

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Davalos Huaracaya, Diego Alonso

INFORME TÍTULADO:

Burnout en los Colaboradores de la empresa
Pizza Hut Centro Cívico, Centro de Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 12/12/18

NOTA O MENCIÓN: 17



LIBRANTE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON