



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del  
hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019

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

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Ruiz Carranza, Brian Christian (ORCID: 0000-0002-1546-4508)

**ASESORA:**

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**TRUJILLO – PERÚ**

2019

## **Dedicatoria**

A Dios

Por darme la vida y estar siempre conmigo,  
en cada momento guiándome haciendo para  
hacer siempre el bien.

A mis Padres

El esfuerzo y las metas alcanzadas, son gracias  
a ellos y refleja la dedicación, el amor que  
invierten sus padres en sus hijos. Gracias por  
enseñarme el amor a Dios y a mi prójimo.

Brian Christian.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi eterna gratitud a Dios, quien bendice siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo, a toda la Facultad de Ciencias Empresariales en especial a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Brian Christian.

## Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : 40177-PR-001-01 Versión : 10 Fecha : 10/06/2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Ruiz Carranza Brian Christian cuya título es: Relación entre el síndrome de Burnout y el Desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019

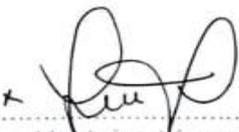
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... **14** .....

**Catorce.**

Trujillo 1.de julio del 2019

  
.....  
Dr. Guevara Ramírez, José  
PRESIDENTE

  
.....  
Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka  
SECRETARIA

  
.....  
Mg. Lujan López, Héctor Percy  
VOCAL

	Dirección de		Representante de la Dirección /		
--	--------------	--	---------------------------------	--	--

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo Ruiz Carranza, Brian Christian con DNI N° 71893574, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 01 de julio del 2019



Ruiz Carranza, Brian Christian

DNI N° 71893574

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Método.....	7
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	7
2.2. Operacionalización de las variables.....	7
2.3. Población, muestra y muestreo.....	10
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	10
2.5. Procedimiento.....	11
2.6. Método de análisis de datos.....	11
2.7. Aspectos Éticos.....	12
III. Resultados.....	13
IV. Discusión.....	19
V. Conclusiones.....	21
VI. Recomendaciones.....	22
Referencias.....	23
Anexos.....	26

## Resumen

El estudio tuvo como propósito determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019. Para ello se desarrolló una investigación no experimental, con diseño transversal correlacional. Se aplicaron como instrumentos el MBI de Maslach y Jackson para medir el síndrome de burnout y el método de escala gráfica de Chiavenato. La muestra estuvo conformada por 40 cajeros de Plaza Vea. Después de aplicados los instrumentos, se identificó que el 40% de cajeros obtuvieron un nivel de síndrome de burnout alto. Asimismo, en cuanto a la dimensión realización personal, el 47% de cajeros obtuvieron un nivel alto, mientras que en la dimensión agotamiento emocional, el 42% de cajeros obtuvieron un nivel de alto, finalmente, en la dimensión despersonalización, el 30% de cajeros obtuvieron un nivel alto. Por otro lado, se identificó que, en el desempeño laboral de los cajeros, el 10% obtuvo un nivel destacado, el 15% obtuvo un nivel muy bueno, el 35% obtuvo un nivel bueno, el 25% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 15% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. Asimismo, en cuanto a la dimensión orientación a resultados, el 20% obtuvo un nivel destacado. Así también, en la dimensión calidad, el 22% obtuvo un nivel destacado. En la dimensión iniciativa, el 38% obtuvo un nivel bueno. Finalmente, en la dimensión trabajo en equipo, el 35% obtuvo un nivel escaso. se concluyó que se determinó una correlación inversa ( $\rho = -.292$ ), de grado medio y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, dicha interpretación es porque los cajeros con presencia de síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño laboral, despersonalización.

## Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between the burnout syndrome and work performance at the hypermarkets at the Plaza Vea Trujillo-2019 hypermarket. To this end, a non-experimental research was developed, with a cross-correlational design. Maslach and Jackson's MBI were used as instruments to measure the burnout syndrome and the Chiavenato graphic scale method. The sample consisted of 40 ATMs of Plaza Vea. After applying the instruments, it was identified that 40% of tellers obtained a high burnout syndrome level. Likewise, in terms of personal fulfillment dimension, 47% of ATMs obtained a high level, while in the emotional exhaustion dimension, 42% of ATMs obtained a high level, finally, in the depersonalization dimension, 30% of ATMs obtained a high level. On the other hand, it was identified that in the work performance of the cashiers, 10% obtained an outstanding level, 15% obtained a very good level, 35% obtained a good level, 25% obtained a low level and finally, 15% obtained an unsatisfactory level of job performance. Likewise, in terms of the result orientation dimension, 20% obtained a notable level. Likewise, in the quality dimension, 22% obtained a prominent level. In the initiative dimension, 38% achieved a good level. Finally, in the teamwork dimension, 35% obtained a low level. It was concluded that an inverse correlation ( $\rho = -, 292$ ), medium degree and statistically significant ( $p < .05$ ) between burnout syndrome and work performance was determined, this interpretation is because ATMs with the presence of burnout syndrome, present an unsatisfactory qualification of their work performance of the hypermarket Plaza Vea Trujillo-2019.

Keywords: Burnout syndrome, work performance, depersonalization.

## I. Introducción

En la actualidad se viven diversas situaciones sobre la presión de trabajo que actualmente vive la sociedad trabajadora

Según Strecher, Godoy y Toro (2010) Estos autores realizaron una investigación sobre condiciones y expectativas del centro de labor, sacando una conclusión que los colaboradores de supermercados tienen un grave problema con el estrés por las fuertes presiones.

Según Jiménez (2004) indica que:

La atención al público en un supermercado tiene a tener una relación eficaz con el cliente donde es importante la velocidad y el trato bueno hacia el mismo ya que no le gusta al cliente esperar, pero a la vez negociadora y así contrarrestar las dificultades de los clientes con una actitud negativa, etc. p. 10.

A fin de mostrar trabajos relacionados a la variable de investigación relacionados con el estudio realizado se destaca el de Demerouti, Bakker y Leiter (2014), nos quieren dar a conocer sobre su artículo el rol moderador de las estrategias de selección, optimización y compensación que pertenece a un diario TOC; la conclusión a esto se ha podido reflejar las asociaciones bajas sobre las variables

Por el lado opuesto la relación negativa de la dimensión agotamiento con la adaptabilidad del superior respecto a algún cambio. En general,

Así también, Orozco y Meza (2015) nos mencionan en su artículo cuyo título es denominado Burnout influencia en el Desempeño, la investigación fue realizada en el área de Petroecuador de la facultad de ciencias económicas cuya finalidad es poder saber sobre el burnout y el agotamiento, el artículo fue de tipo correlacional y se concluyó que ambas variables influyen y correlacionan entre si

Lo anterior, se puede visualizar en la teoría de Cristina Maslach, quien define a la enfermedad del síndrome de burnout como la respuesta al estrés crónico y se caracteriza a través de dimensiones que son conocidas por los investigadores como son; el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La investigación es correlacional, no experimental, deductivo, inductivo y estadístico. La conclusión que se puede sacar de esta investigación es que se nota una baja presencia de la enfermedad en los colaboradores y esto

influye en que su desempeño es muy positivo en los colaboradores, con la recomendación de evitar alguna cosa como el estrés y así mantener un nivel de desempeño

Finalmente, en la investigación de Cárdenas, Méndez y Gonzales (2014) en su investigación Evaluación de desempeño docente y burnout en profesores.

Se examinaron los resultados de la evaluación desempeño docente administrativa en los estudiantes en dos periodos de manera inmediata. La mayoría del estudio correlacional sobre el desempeño docente y el burnout salieron resultados débiles y no significativos; solamente se pudo observar una significativa de la correlación entre la falta de realización y el cambio de desempeño docente. La correlación fue ( $r=-.446$ ;  $p=.003$ ).

La correlación entre dos aspectos de desorganización institucional, supervisión y condiciones organizacionales, con cambio en el desempeño de los docentes concluyeron que a medida que se visualiza la desorganización institucional el desempeño docente empeora ( $r=-.361$ ,  $p=.019$  y  $r=.308$ ,  $p=.047$ ; respectivamente).

Se concluye que los resultados indicaron sobre la falta de realización y la desorganización puede que tenga alguna relación de decremento en el desempeño docente; también los resultados que se describen indicaron que la relación entre las variables ya mencionadas se da principalmente; en la relación del docente con su y si bien no tienen una relación aceptable con el grado de estrés.

A continuación, se hacen mención de las principales teorías que dan sustento teórico a las variables. En primer lugar, el síndrome de burnout es definido como la respuesta al estrés laboral tiene negatividad para el trabajador y la empresa, se puede presentar de manera normal en determinadas funciones que se presenta en un servicio de manera directa (Martínez, 2012, citado por Patlán, 2012)

Por otra parte, Monte (2005) define:

La enfermedad de burnout enfermedad la cual afecta en su totalidad a la gente que trabaja bajo presión y fue vista por Maslach donde presento el proyecto en un congreso de psicólogos El burnout se marca al principio de una experiencia que dicho concepto se dio en el año 1997. Fue noticiado por Maslach en una conferencia ante la A.A de psicólogos dando concepto de las dimensiones del Burnout (P. 9)

Parte del proceso de la enfermedad de despersonalización la cual el comportamiento de este proceso se ve en diversos efectos y cualidades sobre el ambiente de trabajo

Realización personal, se manifiesta en emociones de frustración. El síndrome burnout tiene diversos orígenes según el autor Gómez donde nos habla de la personalidad previa que es cuando los individuos tienden a ser personas que les gusta la perfección, competentes

Entre las causas que dan origen al síndrome de burnout, según Gómez (2008, p. 13), se encuentran:

La despersonalización previa nos habla de la perfección del colaborador donde su conducta se vuelve más perfeccionista en otras palabras mecanizado

También nos habla sobre que afecta en la edad como en el estado civil y esto es más común en la juventud por que tiende a una motivación de sobresalir

Mucho influye en que la juventud se siente motivado en desempeñarse de manera correcta en la empresa, pero ello repercute por que como se trabaja bajo presión pues ese desenvolvimiento comienza a disminuir trayéndole consecuencias graves

La formación en los colaboradores es muy importante, cuando una persona ingresa a trabajar en un supermercado, siempre tiende a querer cumplir con los valores y políticas de la empresa, pero esto con el paso del tiempo se ve reflejado en que ya no se verá ese desenvolvimiento sino se tendrá una actitud distinta a la hora de laborar. (Gómez, 2008, p13)

El tema de formación sobre el centro de labor comienza a verse afectada ya que las funciones o disciplina que se maneja en la empresa no es la misma y esto afecta en muchas veces el mal labor

Acerca de las dimensiones del síndrome de burnout, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) sostiene que:

El síndrome de burnout maneja tres dimensiones la cuales esta situadas en un proceso para la finalización de la enfermedad

Agotamiento emocional nos refleja la falta de desempeño del colaborador ya que se siente cansado de la misma labor que realiza en su centro de labor por ende el desempeño no es el mismo

También se puede agregar que el agotamiento emocional refleja el desinterés por realizar las labores como cuando empezó y eso dificultad tanto en su vida laboral como también a la entidad.

“El agotamiento emocional es un proceso del síndrome de burnout donde el colaborador se siente cansado de la misma labor que realiza, y el desempeño por consiguiente disminuye de manera notoria” Maslach y Jackson (1981).

Despersonalización, Maslach (2003) menciona que la despersonalización de acuerdo a Maslach se tiene un concepto de una respuesta donde se experimenta una falta de interés en el lugar donde uno está laborando, por ejemplo, en este caso en un supermercado se puede notar en la falta de amabilidad y esto es notorio por que el cliente ve un mal servicio y la empresa se ve afectada.

Despersonalización respuesta a la falta de interés del individuo en sus actividades de su centro de labor

Maslach y Jackson conceptualizan como actitudes desaprobatorias donde el interés por el trabajo no es el mismo.

Con respecto a la realización personal se puede definir como la incapacidad de poder realizar las funciones que se le indica al colaborar por el miedo a no poder hacerlas.

La realización personal se da con la falta de recursos del colaborador para poder realizar dichas funciones, ya que las fortalezas que se tuvo en sus inicios ya no son las mismas porque por el estrés excesivo del colaborador siente que no es capaz de afrontar dichas labores.

La realización personal se puede entender como el comportamiento inapropiado para realizar una función.

De acuerdo con Maslach nos indica y conceptualiza como la falta de interés a las labores realizadas por el colaborador.

Para esta investigación Maslach y Jackson nos dan a conocer que hay un instrumento de medición y se da a través de un cuestionario.

Ghiselli nos menciona que hay cuatro factores como la motivación, habilidades y rasgos personales; todas estas en mención son lo que el síndrome de burnout ataca directamente en el colaborador.

Así mismo Ghiselli (1998) “Ghiselli nos mencionó que hay cuatro factores como la motivación, habilidades y rasgos personales; todas estas en mención son lo que el síndrome de burnout ataca directamente en el colaborador”. (Chiavenato, 2010, p. 87).

Se puede decir también que los comportamientos observados en los empleados ya tienden a ser afectados en los indicadores antes mencionados.

Dolan nos habla sobre su libro de gestión de recursos humanos y esta nos dice que hay diversas dimensiones las cuales podemos entender a detalle las dimensiones del síndrome de burnout.

Orientación a resultados, bajo criterio de Dolan et al (2003) define: el pasar del tiempo, los resultados de eficiencia de los colaboradores no son los mismos.

Calidad se puede mencionar como el trabajo arduo e impecable del colaborador cuando empieza sus labores y a medida que pasa el tiempo pues se observa una calidad negativa que es observada por el jefe directo.

Calidad, en cuanto al concepto de calidad, se tiene que Dolan et al (2003) define la calidad de trabajo del colaborador es eficiente en sus inicios, pero a medida que pasa el tiempo se reflejan errores del colaborador donde se ve el indicador de falta de interés.

Iniciativa nos define como procedimientos los cuales apoyan en las iniciativas de las labores.

Iniciativa, al respecto definen como procedimiento la cual apoyan en las iniciativas de las labores.

Capacitación de trabajo nos define como una inducción sobre la función que se va a realizar.

La capacitación del colaborador es importante porque nos da a conocer las funciones que el colaborador tiene que realizar una vez estando en el campo.

El objetivo general de la investigación fue:

Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

En tanto los objetivos específicos fueron:

Identificar el nivel de síndrome de burnout en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019

Identificar el nivel de desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019

Establecer la relación existente entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019

Establecer la relación existente entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019

Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019  
Establecer la relación existente entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019

Asimismo, las hipótesis de investigación fueron:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019

## II. Método

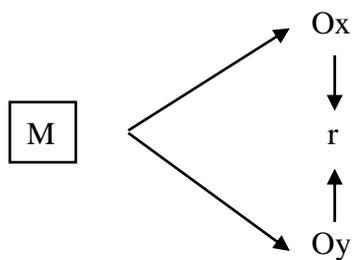
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de indagación se destacó por ser no experimental, transversal y correlacional. Se explica a continuación:

No experimental, ya que se visualizaron los efectos tal como se dieron en un contexto. Asimismo, porque no se tiene un control sobre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Correlacional, ya que en esta investigación se estableció la correlación entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esquema:



M: Muestra (Cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo)

Ox: Observación del síndrome de burnout

Oy: Observación del desempeño laboral.

r: relación de las variables.

### 2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1

Síndrome de burnout

Variable 2

Desempeño laboral

Tabla 2.1

*Operalización de variables:*

<b>Vari able</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala De Medición</b>
Desempeño laboral	Es la medición sobre los colaboradores de acuerdo al desempeño que realizan en sus determinadas funciones  (Dolan. et al 2003)	Se realizó una escala grafica de desempeño a los trabajadores de cajas por parte de los superiores de Plaza Vea Trujillo adaptada de Dolan, et al (2003)	Orientación a resultados	Termino de trabajo oportuno Responsabilidad con tareas asignadas	Ordinal
			Calidad	Profesionalismo en el trabajo Minimiza errores en el trabajo	
			Relaciones interpersonales	Evita conflictos Cortes con los clientes	
			Iniciativa	Gran capacidad para resolver problemas Anticipa a las dificultades	
			Trabajo en equipo	Actitud para integrarse al equipo Identificación a objetivos de equipo	

*Nota: Las dimensiones e indicadores del desempeño laboral son en base a lo que propone Dolan, et al (2003).*

<b>Vari able</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala De Medición</b>
Síndrome de burnout	Maslach y Jackson (1981) mencionan al síndrome de burnout como un mal que resalta como un desgaste del individuo, la despersonalización y la falta de una realización personal.	Se aplicó un cuestionario a escala de Likert a los colaboradores de cajas del hipermercado Plaza Vea Trujillo. Maslach y Jackson (1981, adaptado por García, 2018)	Agotamiento emocional	Desilusión Cansancio Debilidad Fatiga	Ordinal
			Despersonalización	Actitud distante y fría Endurecimiento emocional	
			Realización personal	Baja autoestima Sentimiento de decepción Incapacidad de presión Abandono de trabajo	

*Nota: Las dimensiones e indicadores del síndrome de burnout son en base a lo que propone los autores Maslach y Jackson (1981)*

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Conformada por 40 cajeros de Plaza Veá Trujillo-2019

### 2.3.2. Muestra

Fueron 40 cajeros de la empresa, se tomó la totalidad ya que es una población pequeña y fácil de investigar, seleccionada a través del muestreo por conveniencia

Tabla 2.

*Distribución de la muestra de cajeros de hipermercados Plaza Veá, año 2019.*

Área	N° trabajadores
Cajeros	40
<b>TOTAL</b>	40

*Nota: Elaboración propia.*

### Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Colaboradores que invaliden los instrumentos contestando dos respuestas a la vez o de manera incompleta.

### 2.3.3. Unidad de análisis

Cada cajero de Plaza Veá Trujillo-2019.

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica de recolección de datos:

La técnica que se realizó la información a través de una encuesta sobre las variables como son el síndrome de burnout y desempeño laboral que se aplicó sobre la data de las encuestas y poder ver si hay alguna relación entre estas

## **2.4.2. Instrumentos**

La primera variable que se realizó dicha técnica fue la encuesta y su instrumento para esta variable es a través de un cuestionario y para la siguiente variable que es desempeño aboral se puede decir que lo que se utilizó fue una escala gráfica. La distribución de los ítems es: (1, 2, 3, 4 y 6), despersonalización (8, 9, 13, 14 y 15) y eficacia profesional (7, 10, 11, 12 y 16).

Validez.

Para dicha investigación se tomó un instrumento para cada variable de Maslach y Jackson (1981) validada por García (2018) en Trujillo y para la otra variable como es desempeño laboral se gestionó con una escala gráfica realizada por Dolan, S. et al (2003), validada para la presente investigación.

Confiabilidad:

Para la variable burnout se realizó por el método de Crombach y se adaptó por Maslach y Jackson en 1981. La cual salió un resultado de 0.891.

## **2.5. Procedimiento**

En primera instancia se procedió a aplicar los instrumentos a los colaboradores de la empresa, previo consentimiento de su parte, garantizándoles la salvedad de sus identidades, cumpliendo así con el criterio ético de investigación. Cabe destacar que la aplicación de los instrumentos, se ejecutó a lo largo de 2 días; en el primer día se aplicó el cuestionario sobre síndrome de burnout y en el segundo día, el supervisor se encargó de aplicar la escala gráfica para medir el desempeño laboral.

## **2.6 Método de análisis de datos**

La investigación se realizó en etapas:

La primera etapa ha consistido en organizar la investigación, los datos con el uso de la estadística descriptiva, para esto se ha construido una base de datos en Excel, esta base posteriormente servirá para aplicar la estadística inferencial, esta estadística

interferencial sirve para contrastar la hipótesis de investigación. En este trabajo se ha usado el estadístico de prueba correlación de spearman

## **2.7. Aspectos Éticos**

- No violar derechos de autor
- Evitar distorsionar información ya realizada
- Permiso adecuado de la entidad estudiada

### III. Resultados

#### Objetivo específico 1: Identificar el nivel del síndrome de burnout en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019.

Tabla 3.1.

Nivel de síndrome de burnout en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019.

Variables	Alto		Medio		Bajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Síndrome de burnout	16	40	14	35	10	25	40	100
Agotamiento emocional	17	42	13	33	10	25	40	100
Despersonalización	12	30	8	20	20	50	40	100
Realización personal	19	47	12	30	9	23	40	100

*Nota:* Cuestionario de Síndrome de Burnout en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019.

En la tabla 3.1. Se muestra que el 40% de cajeros obtuvieron 35% obtuvo un nivel medio y un 25% obtuvo un nivel bajo; mientras que, en agotamiento emocional, el 42% de cajeros obtuvieron un nivel de alto, en tanto que el 33% obtuvo un nivel medio y un 25% obtuvo un nivel bajo; finalmente, en la dimensión despersonalización, el 30% de cajeros obtuvieron un nivel alto, en tanto que el 20% obtuvo un nivel medio y un 50% obtuvo un nivel bajo. Asimismo, en cuanto a la dimensión realización personal, el 47% de cajeros obtuvieron un nivel alto, en tanto que el 30% obtuvo un nivel medio y un 23% obtuvo bajo.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

Tabla 3.2.

*Nivel de desempeño laboral de los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.*

Variables	Destacado		Muy bueno		Bueno		Escaso		Insatisfactorio		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Desempeño laboral	4	10	6	15	14	35	10	25	6	15	40	100
Orientación a resultados	8	20	7	17	11	27	9	23	5	13	40	100
Calidad	9	22	6	15	10	25	8	20	7	18	40	100
Relaciones interpersonales	8	20	8	20	12	30	6	15	6	15	40	100
Iniciativa	7	17	8	20	15	38	6	15	4	10	40	100
Trabajo en equipo	3	7	7	18	12	30	14	35	4	10	40	100

*Nota:* Cuestionario de Síndrome de Burnout en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

En la tabla 3.2. Se muestra que en el desempeño laboral de los cajeros, el 10% obtuvo un nivel destacado, el 15% obtuvo un nivel muy bueno, el 35% obtuvo un nivel bueno, el 25% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 15% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. Asimismo, en cuanto a la dimensión orientación a resultados, el 20% obtuvo un nivel destacado, el 17% obtuvo un nivel muy bueno, el 27% obtuvo un nivel bueno, el 23% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 13% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. Así también, en la dimensión calidad, el 22% obtuvo un nivel destacado, el 15% obtuvo un nivel muy bueno, el 25% obtuvo un nivel bueno, el 20% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 18% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. En la dimensión relaciones interpersonales, el 20% obtuvo un nivel destacado, el 20% obtuvo un nivel muy bueno, el 30% obtuvo un nivel bueno, el 15% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 15% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. En la dimensión iniciativa, el 17% obtuvo un nivel destacado, el 20% obtuvo un nivel muy bueno, el 38% obtuvo un nivel bueno, el 15% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 10% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. Finalmente, en la dimensión trabajo en equipo, el 7% obtuvo un nivel destacado, el 18% obtuvo un nivel muy bueno, el 30% obtuvo un nivel bueno, el 35% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 10% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral.

Objetivo específico 3: Establecer la relación existente entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

*Tabla 3.3.*

*Correlación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.*

Síndrome de burnout	Desempeño Laboral		
	Rho de Spearman	p	N
Realización personal	-,620**	,000	40

p: Significancia  
 N: Tamaño de muestra  
 \*\*p<.01

En la tabla 3.3 En la figura se puede mostrar una correlación inversa (rho=-,620), de grado considerable y significativa (p<.01) Entre la dimensión realización con la variable desempeño se puede interpretar que los cajeros con una realización personal a causa de la variable Burnout, presenta una insatisfactoria calificación de su desempeño en la empresa Plaza Vea Trujillo-2019.

Objetivo específico 4: Establecer la relación existente entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

Tabla 3.4.

*Correlación entre la dimensión agotamiento emocional en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.*

Síndrome de burnout Dimensiones	Desempeño Laboral		
	Rho de Spearman	p	N
Agotamiento emocional	-,542**	,000	40

p: Significancia  
N: Tamaño de muestra  
\*\*p<.01

En la tabla 3.4 Se muestra en la figura una correlación inversa ( $\rho=-,542$ ), con grado considerable y significativa ( $p<.01$ ) entre el agotamiento con respecto al desempeño producto de la enfermedad burnout se puede interpretar como que lo cajeros con agotamiento emocional producto del burnout presentan una insatisfactoria calificación de desempeño en Plaza Vea Trujillo-2019.

**Objetivo específico 5: Establecer la relación existente entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.**

*Tabla 3.5.*

*Correlación entre la dimensión toma de decisiones con el Desempeño Laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.*

Síndrome de burnout Dimensiones	Desempeño Laboral		
	Rho de Spearman	p	N
Despersonalización	-,281*	,024	40

p: Significancia  
N: Tamaño de muestra  
\*p<.05

En la tabla 3.5 se muestra una correlación inversa ( $\rho = -,281$ ), de grado medio y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral, dicha interpretación es porque los cajeros con presencia de despersonalización a causa del síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

**Objetivo general: Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.**

*Tabla 3.6.*

*Correlación entre el síndrome de burnout con el Desempeño Laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.*

Variable	Desempeño Laboral		
	Rho de Spearman	p	N
Síndrome de burnout	-,292*	,026	40

p: Significancia  
 N: Tamaño de muestra  
 \*p<.05

En la tabla 3.6 se muestra una correlación inversa ( $\rho=-,292$ ), de grado medio y estadísticamente significativa ( $p<.05$ ) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, dicha interpretación es porque los cajeros con burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

## IV. Discusión

Al comenzar la presente investigación, los cajeros de Plaza Vea son del hipermercado plaza vea Trujillo tienen un tiempo no menor de 5 años es por ello que son los más propensos a sufrir esta enfermedad. Asimismo, se observó que el colaborador de plaza vea tienen la incomodidad ya que es una laborar bajo presión. Muchas veces se ve la falta de desempeño en su labor de cada colaborador por diversos reclamos, agresiones de los clientes hacia ellos.

**4.1** En la tabla 3.1. se muestra que el 40% de cajeros obtuvieron un burnout alto, en tanto que el 35% obtuvo un nivel medio y un 25% obtuvo un nivel bajo; mientras que en la dimensión agotamiento emocional, el 42% de cajeros obtuvieron un nivel de alto, en tanto que el 33% obtuvo un nivel medio y un 25% obtuvo un nivel bajo; finalmente, obtuvo un nivel medio y un 50% obtuvo un nivel bajo. Asimismo, en cuanto a la dimensión realización personal, el 47% de cajeros obtuvieron un nivel alto, en tanto que el 30% obtuvo un nivel medio y un 23% obtuvo un nivel bajo, los resultados se corroboran con los de Dolan cuando menciona la inversa de las variables entre el síndrome de burnout y desempeño laboral.

**4.2** En la tabla 3.2. se muestra que el 10% obtuvo un nivel destacado, el 15% obtuvo un nivel muy bueno, el 35% obtuvo un nivel bueno, el 25% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 15% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. Asimismo, en cuanto a la dimensión orientación a resultados, el 20% obtuvo un nivel destacado, el 17% obtuvo un nivel muy bueno, el 27% obtuvo un nivel bueno, el 23% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 13% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. Así también, en la dimensión calidad, el 22% obtuvo un nivel destacado, el 15% obtuvo un nivel muy bueno, el 25% obtuvo un nivel bueno, el 20% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 18% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. En la dimensión relaciones interpersonales, el 20% obtuvo un nivel destacado, el 20% obtuvo un nivel muy bueno, el 30% obtuvo un nivel bueno, el 15% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 15% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. En la dimensión iniciativa, el 17% obtuvo un nivel destacado, el 20% obtuvo un nivel muy

bueno, el 38% obtuvo un nivel bueno, el 15% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 10% obtuvo un nivel insatisfactorio de cargo laboral. Finalmente, en la dimensión trabajo en equipo, el 7% obtuvo un nivel destacado, el 18% obtuvo un nivel muy bueno, el 30% obtuvo un nivel bueno, el 35% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 10% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral.

**4.3** En la tabla 3.3 se muestra una similitud inversa ( $\rho=-,620$ ), de valor considerable y estadísticamente significativa ( $p<.01$ ), dicha interpretación es porque los cajeros con una realización personal a causa del síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019. Este resultado se corrobora con los de Cárdenas, Méndez y Gonzáles (2014).laboral de del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019. Los resultados se corroboran con los de Orozco y Meza (2015), quienes encontraron que el agotamiento físico, mental y emocional producido por el síndrome de Burnout influye en el desempeño de los funcionarios.

**4.4** En la tabla 3.4 se muestra una similitud inversa ( $\rho=-,281$ ), de valor medio y estadísticamente reveladora ( $p<.05$ ) entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral, dicha interpretación es porque los cajeros con presencia de despersonalización a causa del síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

**4.5** En la tabla 3.5 se muestra como resultado la correlación entre los dos aspectos de desorganización institucional, supervisión y condiciones organizacionales, con cambio en desempeño docente, indicaron que, a medida que se percibe más desorganización institucional, el desempeño docente empeora ( $r=-.361$ ,  $p=.019$  y  $r=.308$ ,  $p=.047$ ; respectivamente).

## V. Conclusiones

- 5.1** De acuerdo al resultado se pudo verificar que el tipo de correlación fue inversa Se estableció una similitud inversa ( $\rho=-,292$ ), de valor medio y estadísticamente significativa ( $p<.05$ ) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, dicha interpretación es que los colaboradores que tiene el síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral.
- 5.2** Se identificó que en el cargo de los colaboradores de, el 10% obtuvo un nivel destacado, el 15% obtuvo un nivel muy bueno, el 35% obtuvo un nivel bueno, el 25% obtuvo un nivel escaso y finalmente, el 15% obtuvo un nivel insatisfactorio de desempeño laboral. Asimismo, en cuanto a la dimensión orientación a resultados, el 20% obtuvo un nivel destacado. Así también, en la dimensión calidad, el 22% obtuvo un nivel destacado. En la dimensión iniciativa, el 38% obtuvo un nivel bueno. Finalmente, en la dimensión trabajo en equipo, el 35% obtuvo un nivel escaso.
- 5.3** Se estableció una correlación inversa ( $\rho=-,620$ ), con de significancia ( $p<.01$ ) dicha interpretación es porque los cajeros con una realización personal a causa del síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019
- 5.4** Se estableció una correlación inversa ( $\rho=-,281$ ), de ( $p<.05$ ) grado medio entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral, dicha interpretación es porque los cajeros con presencia de despersonalización a causa 5 del síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019
- 5.5** Se muestra una correlación inversa ( $\rho=-,281$ ), de grado medio y estadísticamente significativa ( $p<.05$ ) entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral, dicha interpretación es porque los cajeros con presencia de despersonalización a causa del síndrome de burnout, presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.

## **VI. Recomendaciones**

Al gerente de tienda:

- 6.1** Promover en los trabajadores de Plaza Veá, actividades de esparcimiento y recreación, con el fin de interactuar con sus compañeros y reducir el síndrome de burnout mediante técnicas de dinámica grupal.
- 6.2** Diseñar un plan de mejora para gestionar las actividades que realizan los trabajadores de Plaza Veá, con el fin de mitigar el estrés que laboral.
- 6.3** Capacitar a los trabajadores de Plaza Veá, con la participación de especialistas, en el uso de estrategias de afrontamiento para situaciones que les generen estrés.
- 6.4** Motivar a los trabajadores de Plaza Veá en la práctica de actividades como deportes o actividades de recreación, con el fin de que puedan disminuir los niveles de síndrome de burnout que padecen.
- 6.5** Dar conocimiento de las estrategias de recreación para que los colaboradores se sientan satisfechos en su trabajo

## Referencias

- Amorós, E. (s.f). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque: USAT - Escuela de Economía. Recuperado de: [eumed.net:http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/100.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/100.htm)
- Arias, A. (2012). *Autoestima y desempeño laboral*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos100/autoestima-y-desempeno-docente/autoestima-y-desempeno-docente.shtml>
- Babakus, R., et al (1999). Posibles indicadores del síndrome de burnout, *en 18 operarios de una distribuidora de glp de la ciudad de armenia. Revista Negotium, 20(7),22-37.*
- Blum, T. y Nayles, C. (2006) Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista psicología científica, 1(1),3-5* Recuperado de: [http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes.](http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes)
- Branden, D. (1989). *La importancia de la autoestima*. Paidós.Mexico
- Cárdenas, A. Méndez, V. & Gonzales, N. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Revista actualidades científicas en educación, 14(1), 1-22.*
- Cardona, B. y Wilkinson, H. (2006). *Trabajo en equipo*. La universidad de navarra. España: IESE Business School.
- Ceballos, C. (2013) *El Síndrome de Burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato-centro de la ciudad de Guayaquil, periodo Agosto a diciembre 2013*. Tesis para obtener el Título de Psicología industrial. Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad de Guayaquil. Ecuador
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw-Hill. Santa Fe de Bogotá. Colombia
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill; México.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Chongho, H., Myungsook, R. &Yonghwi, W. (2015).The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnoutand performance. *Springer Berlin Heidelberg, 409-425*
- Colombia Drovett (1992). *Dicersion de la salud*. Editorial Maechi. Buenos Aires. Recuperado de: <file:///C:/Users/Downloads/343814291-Sindrome-de-Burnout.pdf>.

- Demerouti, B., & Leiter, E. (2014) Burnout and job performance: the moderating role of selection, optimization and compensation strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 96-107.
- Dessler, E. (2015). Administración de recursos humanos. Pearson educación. México
- Díaz, D. (2013). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao*. Facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao. (Tesis en ciencias de la salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Dolan, S. et al (2003) *La gestión de los recursos humanos*. Editorial Mc Graw-Hill.
- García, D. (2018). *Evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Gómez, T. (2008). Síndrome de burnout en la práctica médica. *rev. De revisión*, 28(6), 579-584.
- Hellriegel, G. & Slocum, B. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Cengage Learning. México
- Hernández E., Fernández, A. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. México
- Jiménez, R. (2004). Síndrome de burnout. En los médicos con el ejercicio de su profesión en un sistema de salud en proceso de reforma. Santiago de Chile: *Revista médica. De Chile*. Vol.132, N°5, 635-636.
- Lanuque, R. (2008). *Marketing del audiovisual de medios y espectáculos. Trabajo en equipo*. (Tesis de licenciatura en Producción y Dirección de Televisión, Cine y Radio. Producción de Medios Audiovisuales, eventos y espectáculos) Facultad de humanidades. México
- Martínez, C. (2012). *Estudio sobre la prevalencia del burnout en los médicos del área sanitaria de talavera de la reina*. Revista de atención Primaria. España
- Maslach, C. (1981). Maslach burnout Inventory. Palo Alto: *Consulting psychological press*, 2(2), 99-113
- Maslach, C. (2003). *Comprendiendo el burnout*. Chile: Consulting psychological.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(1), 189\_192. Monte (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. *Edición Pirámide*, 5(3), 192-205

- Maslach, C. Schaufeli, E. y Leiter, E. (2001). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del “Maslach Burnout Inventory Manual”. *Consulting Psychologists*, 11(31), 160-167
- Maslach, C. y Jackson, E. (1981). *Maslach burnout Inventory*. (2da edición). EE. UU: Consulting psychologist press
- Montoya, G. (2013). Los conflictos de familia: ¿conflictos de autoestima? Facultad de derecho de ciencias políticas. Revista de la universidad de Antioquia.vol. 70, Medellín Colombia.
- Nash, J. (1989). *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma, España
- Orozco, P. & Meza, A. (2015). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la Ep Petroecuador. (Tesis en Psicología Industrial). Universidad de Quito, Ecuador.
- Patlán, T. (2012). *Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo*. Rev. Científica de américa latina y el caribe. México.
- Quevedo, W. y Paz, G. (1997) El Síndrome de Burnout: Estudio Empírico en Profesores de Enseñanza Primaria. *Iber Psicología*, 2 (1) ,1-19
- Salas, E., et al (2012) Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de salud. *Infomed*, 26(4). Recuperado: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/85>
- Sebastián, B. (2002). *Realización personal-la estrategia para ser realmente feliz*. Editorial desarrollo personal. México
- Strecher, T. Godoy, H. y Toro, E. (2010). Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. *Polis*, 27(1), 523-55

## Anexos

### Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

#### MBI – GENERAL SURVEY

**INSTRUCCIONES:** En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número “1” (uno) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 2 al 7) que describa mejor que tan frecuente se ha sentido así.

Por favor, responda con sinceridad, recuerde que de su respuesta dependen nuestras acciones. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar. Si tiene alguna duda, no demore en preguntar.

1. Nunca
2. Algunas veces al año o menos
3. Una vez al mes
4. Algunas veces al mes
5. Una vez a la semana
6. Algunas veces a la semana
7. Todos los días

1. \_\_\_\_\_ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. \_\_\_\_\_ Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.
3. \_\_\_\_\_ Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.
4. \_\_\_\_\_ Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.
5. \_\_\_\_\_ He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.
6. \_\_\_\_\_ Me siento acabado al final de la jornada.
7. \_\_\_\_\_ Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.
8. \_\_\_\_\_ Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo
9. \_\_\_\_\_ He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.
- 10 \_\_\_\_\_ En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.
- 11 \_\_\_\_\_ Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.
- 12 \_\_\_\_\_ Me siento ‘quemado’, ‘hastiado’ de mi trabajo.
- 13 \_\_\_\_\_ Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.
- 14 \_\_\_\_\_ Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.
- 15 \_\_\_\_\_ Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.
- 16 \_\_\_\_\_ En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.

## Anexo 2: Escala Gráfica para el Desempeño Laboral

Nombre:		Número del empleado:		Fecha de evaluación:	
Localidad:		Puesto:		Fecha de última revisión:	
<b>Insatisfactorio</b>	<b>Escaso</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Destacado</b>	<b>Puntuación</b>
1. Orientación a resultados: Considérense la precisión, el esmero y la pulcritud del trabajo.					
2	4	6	8	10	
Comete errores frecuentemente. Desempeño inaceptable	Casos de falta de cuidado y errores	Desempeño satisfactorio. Requiere una supervisión normal	Regularmente por encima de la media	Trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales	
2. Calidad: Considérense la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo					
2	4	6	8	10	
Comete errores frecuentemente rendimiento inaceptable	Casos de falta de cuidado y errores.	Rendimiento Satisfactorio Requiere una supervisión normal	Regularmente por encima de la media	Trabajador extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales	
3. Relaciones interpersonales: Considérense el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo					
2	4	6	8	10	
No observa las normas de la empresa o crea demasiadas fricciones	Ocasionalmente poco cooperativo, tiene dificultad para llevarse bien con algunas personas	Generalmente cooperativo, muestra interés activo en el trabajo capaz de trabajar bien con otros	Coopera por encima de la media tacto para evitar conflictos	Coopera constantemente asume la responsabilidad de buen grado	
4. Iniciativa: Considérense la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas					
2	4	6	8	10	
Incapaz de hacer frente a situaciones no rutinarias	Necesita una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios	Aborda con efectividad las situaciones poco comunes, y ocasionalmente requiere ayuda	Persona con iniciativa. Muestra buen juicio en las situaciones no rutinarias	Idea y pone en práctica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias sin ayuda	
5. Trabajo en equipo: Considérense la capacidad de trabajar en equipo					
2	4	6	8	10	
Incapaz de realizar las actividades de manera colectiva	Necesita orientación para realizar soluciones colectivas	Realiza regularmente trabajos colectivos	Es evidente la capacidad trabajar en equipo	Logra los resultados máximos planteados	
<b>Total</b>					
<b>Por debajo de 10</b>	<b>11-20</b>	<b>21-30</b>	<b>31-40</b>	<b>40-50</b>	
<b>Insatisfactorio</b>	<b>Escaso</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Destacado</b>	

### Anexo 3: Matriz De Consistencia

Titulo	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variab les	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019	¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019?	Objetivo general: Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019.	Hi: Existe una relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019.	Síndrome de burnout	Maslach y Jackson (1981) mencionan al síndrome de burnout como un mal que resalta como un desgaste del individuo, la despersonalización y la falta de una realización personal.	Se aplicó un cuestionario a escala de Likert a los colaboradores de cajas del hipermercado Plaza Ve Trujillo. Maslash y Jackson (1981, adaptado por García, 2018)	Realización personal	Baja autoestima Sentimiento de decepción Incapacidad de presión Abandono de trabajo	Ordinal
		Objetivos específicos: O1: Identificar el nivel del síndrome de burnout en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019. O2: Identificar el nivel de desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019. O3: Establecer la relación existente entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019. O4: Establecer la relación existente entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019. O5: Establecer la relación existente entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019.	Ho: No existe una relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Ve Trujillo-2019				Desempeño laboral	Es el método donde los colaboradores utilizan o realizan para sus labores en funciona sus competencias (Dolan. et al 2003)	
Orientación a resultados	Termino de trabajo oportuno Responsabilidad con tareas asignadas	Calidad	Profesionalismo en el trabajo Minimiza errores en el trabajo	Relaciones interpersonales	Evita conflictos Cortes con los clientes				

---

Iniciativa	Gran capacidad para resolver problemas Anticipa a las dificultades
Trabajo en equipo	Actitud para integrarse al equipo Identificación a objetivos de equipo

---

*Nota: Las dimensiones del síndrome de burnout son en base a lo que propone los autores Maslach y Jackson (1981) y dimensiones del desempeño laboral son en base a lo que propone Dolan, et al (2003).*

## **Anexo 4: Fichas Técnicas**

### **Ficha técnica Síndrome de burnout.**

Nombre Original: Cuestionario sobre el síndrome de burnout

Autor(a): Maslach y Jackson (1981), adaptado por García (2018)

Procedencia: Universidad Cesar Vallejo, Perú-Trujillo

Versión: Original en Idioma Español

Administración: Individual o colectiva

Duración: Aproximadamente de 5 a 10 minutos

Objetivo: Medir el síndrome de burnout

Variables y sus dimensiones:

- Realización personal
- Agotamiento Emocional
- Despersonalización

## **Ficha técnica Desempeño laboral**

Nombre Original: Escala Gráfica sobre desempeño laboral

Autor: Dolan, S. et al (2003)

Procedencia: Estados Unidos.

Versión: Original en idioma español

Administración: Colectiva e individual

Duración: Aproximadamente 3 minutos

Objetivo: Medir el Desempeño laboral

Variables y dimensiones:

- Orientación a resultados
- Calidad
- Relaciones interpersonales
- Iniciativa
- Trabajo en equipo

## Anexo 5: Tablas Estadísticas de prueba de Normatividad

Tabla 2.

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk del síndrome de burnout en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.*

<b>Dimensión</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
Realización personal	,862	40	,026*
Agotamiento emocional	,944	40	,442
Despersonalización	,886	40	,059

\*p<.05

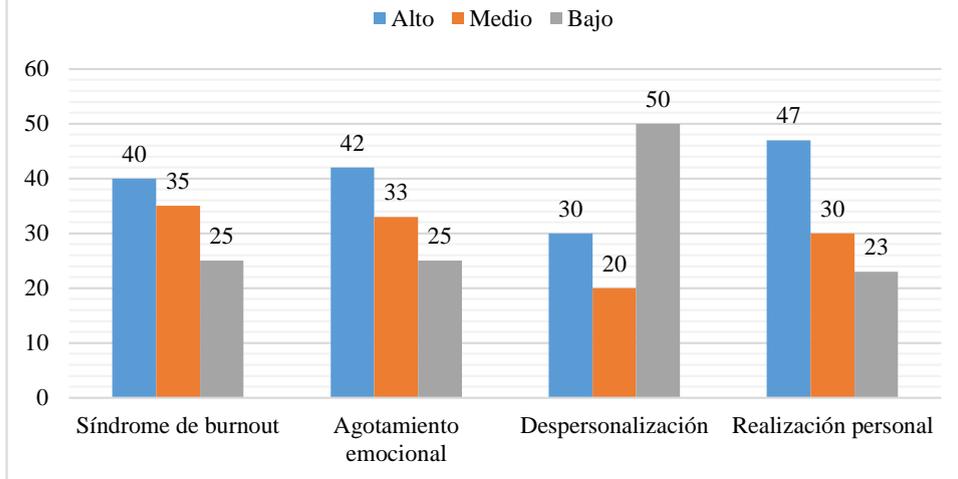
Tabla 3.

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk del Desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.*

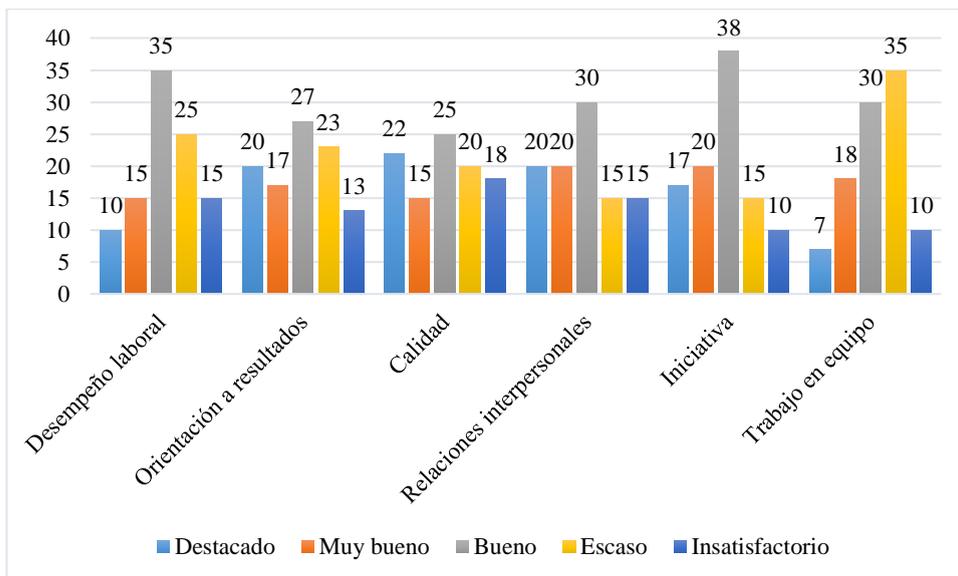
<b>Dimensión</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
Orientación a resultados	,864	40	,034*
Calidad	,786	40	,442
Relaciones interpersonales	,805	40	,079*
Iniciativa	,842	40	,386
Trabajo en equipo	,808	40	,442

\*p<.05

## Nivel de síndrome de burnout



## Desempeño laboral



## Anexo 6: Base de datos de los instrumentos

### Síndrome de burnout

SUJ ETO	Íte m 1	Íte m 2	Íte m 3	Íte m 4	Íte m 5	Íte m 6	Íte m 7	Íte m 8	Íte m 9	Íte m 10	Íte m 11	Íte m 12	Íte m 13	Íte m 14	Íte m 15	Íte m 16
1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	5	5	5
2	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	5
3	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
6	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4
7	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2
8	1	3	1	5	5	4	3	2	1	2	4	2	2	4	1	3
9	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2
10	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2
11	4	4	1	1	5	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1
12	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4
13	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5
16	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
17	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
20	3	4	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
21	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
22	1	1	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3
24	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2
25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	5
26	3	3	1	2	4	3	3	4	2	4	5	3	5	3	2	3
27	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	5	3	5
28	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4
29	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	4	2	1	3	3	4
30	3	5	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	5	3	4
31	3	5	3	1	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3
32	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4
33	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5
35	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3
36	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	1	3	2	3
37	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4
38	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
39	3	4	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	4	1	3
40	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	1	4

Desempeño laboral						
SUJETO	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	
1	4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	1	1	1
3	4	4	3	4	4	5
4	5	3	1	1	1	4
5	3	4	1	3	3	3
6	4	2	1	1	1	4
7	3	4	4	1	1	4
8	3	4	3	4	4	2
9	4	3	4	3	3	4
10	3	2	4	4	4	5
11	4	3	3	3	3	5
12	3	3	4	5	5	5
13	4	3	3	4	4	5
14	2	2	3	3	3	2
15	3	1	4	3	3	5
16	3	2	3	1	1	5
17	3	4	3	5	5	4
18	4	1	5	3	3	3
19	2	2	4	2	2	4
20	3	3	3	2	2	3
21	3	1	3	1	1	3
22	2	2	4	2	2	4
23	2	3	5	1	1	5
24	3	3	5	3	3	3
25	4	2	4	3	3	4
26	4	3	4	3	3	4
27	5	1	5	3	3	5
28	4	3	4	3	3	4
29	3	3	4	4	4	5
30	4	3	3	3	3	5
31	3	3	4	5	5	5
32	4	3	4	4	4	5
33	4	3	3	4	4	5
34	3	1	4	3	3	5
35	3	2	3	1	1	5
36	3	4	3	5	5	4
37	4	1	5	3	3	3
38	2	2	4	2	2	4
39	4	3	3	2	2	3
40	3	1	3	1	1	3

## Anexo 7: Acta de Aprobación de originalidad

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

Yo, Olenka Espinoza Rodríguez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada

"Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019.", del estudiante Ruiz Carranza Brian Christian, hago constar que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Trujillo, 1 de Julio 2019



.....  
Firma

Olenka Espinoza Rodríguez

DNI: 18092486

## Anexo 8: pantallazo de reporte de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?z=3&o=1273968137&lang=es&u=1050303647

feedback studio Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTOR:  
Rui Carranza Brian Christian (ORCID: 0000-0002-1546-4508)

ASESORA:  
Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka (ORCID: 0000-0003-3058-8100)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de organizaciones

TRUJILLO - PERÚ  
2019

**Resumen de coincidencias**

**30 %**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	22 %
2	worldwidescience.org Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	dspace.untrru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
8	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Manuel Bejarano Pared... Publicación	<1 %

Página: 1 de 22 Número de palabras: 4881 Text-only Report High Resolution Activado

Análisis del Merca...pdf

07:34 p.m. 11/03/2020

## Anexo 9: Acta de autorización de publicación de tesis en repositorio

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PP-03-02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Ruiz Carranza Brian Christian identificada con DNI N° 71893574, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo( x ) ; No autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019"; 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:



FIRMA

DNI: 71893574

FECHA: 01 de Julio del 2019

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

## Anexo 10: Acta de autorización final de tesis



# 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 LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ruiz Carranza Brian Christian

---

INFORME TÍTULADO:

Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en administración

---

SUSTENTADO EN FECHA: 1 de julio 2019

NOTA O MENCIÓN: Catorce (14)

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

