



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de personal y Síndrome de burnout del área de inventarios de
un supermercado en la ciudad de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Marcos Esteban, Jesús Víctor (ORCID: [0000-0003-1697-5219](https://orcid.org/0000-0003-1697-5219))

ASESORA:

Dra. Rosales Domínguez, Edith G. (ORCID: [0000-0002-8360-4736](https://orcid.org/0000-0002-8360-4736))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

A mi compañera de vida, mi esposa, que me motivó a continuar con mis estudios y a no detenerme ante las dificultades que se presentaron durante todo este tiempo.

Agradecimiento

Agradecer a mi asesora, Dra. Edith Rosales, quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas para alcanzar los resultados que buscaba.

También quiero agradecer a mi esposa, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían, dándome palabras de apoyo, motivación y un abrazo reconfortante para renovar energías y continuar con el objetivo, culminar con mis estudios.

Muchas gracias.

Índice de contenido

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoría	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Indice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos y estadísticos de fiabilidad	18
Tabla 2. Rangos de confiabilidad	18
Tabla 3. Frecuencia de la variable gestión de personal	20
Tabla 4. Frecuencia de la dimensión aspectos individuales	21
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión interacción laboral	22
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión colectividad laboral	23
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión práctica de recursos humanos	24
Tabla 8. Frecuencia de la variable síndrome de burnout	25
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión cansancio emocional	26
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión logro personal	27
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión despersonalización	28
Tabla 12. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	29
Tabla 13. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman	30
Tabla 14. Prueba de correlación de variables	31
Tabla 15. Prueba de correlación de la hipótesis específica 1	32
Tabla 16. Prueba de correlación de la hipótesis específica 2	33
Tabla 17. Prueba de correlación de la hipótesis específica 3	34
Tabla 18. Prueba de correlación de la hipótesis específica 4	35

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo de diseño de investigación	12
Figura 2. Diagrama de frecuencia de la variable gestión de personal	20
Figura 3. Diagrama de frecuencia de la dimensión aspectos individuales	21
Figura 4. Diagrama de frecuencia de la dimensión interacción laboral	22
Figura 5. Diagrama de frecuencia de la dimensión colectividad laboral	23
Figura 6. Diagrama de frecuencia de la dimensión prácticas de RRHH	24
Figura 7. Diagrama de frecuencia de variable síndrome de burnout	25
Figura 8. Diagrama de frecuencia de la dimensión cansancio emocional	26
Figura 9. Diagrama de frecuencia de la dimensión logro personal	27
Figura 10. Diagrama de frecuencia de la dimensión despersonalización	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. El método utilizado en la investigación ha sido de tipo aplicada, el alcance del estudio fue descriptivo, correlacional, diseño es no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 60 trabajadores, la encuesta fue la técnica utilizada y como instrumento el cuestionario de propia elaboración, así también se utilizó el estadístico SPSS y se determinó la fiabilidad del instrumento mediante el uso del Alfa de Cronbach con un resultado de 0.905, muy alta fiabilidad; asimismo, para la relación de las variables se utilizó el estadígrafo Rho Spearman. La investigación concluye que no existe una relación significativa entre las variables gestión de personal y el síndrome de burnout, nivel de significancia de $0.376 > 0.05$ y con un grado de correlación de -0.116 lo cual indica que es negativa muy baja, existiendo una desaprobación al 46.67% (Bajo) en la gestión del personal, respecto al resultado del síndrome de burnout registra 50% (Alto) que nos da entender que los colaboradores percibe la existencia del síndrome de burnout en su ambiente laboral.

Palabras clave: Gestión de personal, Síndrome de burnout, Inventarios, ambiente laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between personnel management and burnout syndrome in the inventory area of a supermarket in the city of Lima, 2021. The method used in the research was applied, the scope of the study was descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 60 workers, the survey was the technique used and as an instrument the questionnaire of own elaboration, also the SPSS statistic was used and the reliability of the instrument was determined through the use of Cronbach's Alpha with a result of 0.905, very high reliability; likewise, for the relationship of the variables the Rho Spearman statistic was used. The research concludes that there is no significant relationship between the variables personnel management and burnout syndrome, significance level of $0.376 > 0.05$ and with a degree of correlation of -0.116 which indicates that it is very low negative, there is a disapproval of 46.67% (Low) in personnel management, regarding the result of burnout syndrome it registers 50% (High) which gives us to understand that the collaborators perceive the existence of burnout syndrome in their work environment.

Key words: Personnel management, Burnout syndrome, Inventories, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la caída del PBI global en el 2020 ha sido de -3.5%, siendo el peor resultado en los últimos 80 años, Banco Mundial (2021, p.4); del mismo modo de una pérdida completa o parcial de los empleos, en la que 4 de cada 5 personas que constituyen la solidez laboral mundial (81%) se vieron afectadas debido al cierre parcial, temporal o permanente de su lugar de labores, según informe de la OIT (2020, p.2). Actualmente en el mundo el 85% de los trabajadores se siente insatisfechos, por lo general los individuos no tienen ninguna esperanza de agradecerle su trabajo (Gilabert, 2020, p.1). Esto implica que un gran número de trabajadores se encuentren desalentados, sin interés alguno por la empresa, por lo tanto, serán improductivos y las empresas podrían comprometer el cumplimiento de sus visión, misión y objetivos trazados (Apaza, 2019, p.121).

Últimamente las compañías le dan mayor relevancia a la gestión del personal, teniendo variaciones importantes en modo de pensar de los cargos que los colaboradores desarrollan en las empresas, tanto así que, si años anteriores se les tenía en cuenta solo como un ser para producir, actualmente son considerados como un valor de mucha importancia que marca una diferenciación y de ventaja competitiva (Casana, 2019, p.12). Esta nueva perspectiva con el cual se ve a los trabajadores ha aumentado el interés de gestionar eficientemente al recurso humano, dándole la oportunidad de asumir nuevos cargos en puestos superiores de la organización, de esta manera, se fortalece la visión de administrar al personal creándoles condiciones necesarias para el desarrollo de los individuos alineándose a los objetivos de la compañía (Torres, 2020, p.8).

De acuerdo con el Banco Mundial, el Perú registró una caída del PBI en 12% en el año 2020, siendo la economía más impactada después de Belice con 13.5%. Esto se percibe con una disminución de -3,4%, solo en el primer trimestre del 2020, que conllevó a que 1'216,600 personas perdieran su trabajo solo en la capital, tras acatar las normativas de aislamiento, el cierre de establecimientos comerciales y la restricción de acceso tanto de fronteras internacionales como nacionales. Adicional, se ha evidenciado que el síndrome de burnout impacta en los colaboradores con una prevalencia entre 15% y 55%, iniciándose en la etapa de formación, mediado por el nivel de estrés ocasionado por algunas variables. Los que padecen de esta patología, muestran problemas en relación con al trabajo y

con otros grupos sociales; asimismo, registran niveles de sentimientos negativos y actitudes conflictivas hacia el resto de los integrantes que conforman el equipo de trabajo y con sus propias funciones que tiene que realizar, manifestándose con el agotamiento emocional (Huancón y Hidalgo, 2021, p.66).

En el supermercado en la ciudad de Lima, con la actual investigación, se determinará el grado de relación de las variables mencionadas, se revisó información del personal, como los años de trabajo, estado civil, edad, y otros factores que afectan el bienestar del trabajador en el ámbito laboral, familiar o social. Es necesario también que las empresas brinden condiciones de trabajos dignas y favorables que permitan lograr un buen rendimiento que redundará en la productividad del trabajador y de la propia empresa; con ello, se puede gozar de bienestar psicológico libre del síndrome de burnout el cual es elevado, afectando a la compañía económicamente y, lo más preocupante, es que representa un alto precio en el aspecto de salud físico y emocional, provocando en los trabajadores inseguridad de permanencia laboral, impactando el marco social y las cualidades personales de los empleados; como se observa actualmente, irritabilidad y bajo desempeño en sus labores, motivo por el cual se lleva a cabo el presente trabajo de investigación.

Por consiguiente, el **problema general** será: ¿Cuál es la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021? Se tomó en cuenta los **problemas específicos**: (a) ¿Cuál es la relación entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021? (b) ¿Cuál es la relación entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021? (c) ¿Cuál es la relación entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021? y (d) ¿Cuál es la relación entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021?

Asimismo, en la presente investigación se justifica teóricamente, permite determinar si existe relación entre las variables de gestión de personal y el síndrome de burnout, esto tiene como fin modificar el sistema de trabajo y que las condiciones laborales mejoren, más aún, sabiendo que el síndrome de burnout es un obstáculo

social para el desarrollo del personal y de la propia compañía. El actual trabajo de investigación nos permitirá identificar, puntualmente, los principales problemas de los colaboradores y cómo termina de impactar su vida laboral, conocer los motivos que lo generan y las consecuencias que ocasionan en su calidad de vida con la finalidad de adaptar medidas necesarias que ayuden a reducir el síndrome de burnout, permitiendo que los empleados puedan tener un mejor desempeño laboral y, sobre todo, desarrollarse profesionalmente en su centro de labores.

En la justificación práctica, el resultante de la presente investigación servirá para mejorar algunos inconvenientes que genera a los trabajadores de una institución, para esto es importante realizar el efecto multiplicador de acuerdo los resultados obtenidos. Asimismo, en la justificación metodológica, se entiende que una vez validado, aplicado su confiabilidad este instrumento servirá para posteriores investigaciones. Es importante seguir realizando este tipo de investigación para buscar algunas alternativas, pero es recomendable que se aplique un programa o ampliar la población.

Asimismo, se detalla el **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Asimismo, los **objetivos específicos** serán: (a) Determinar la relación entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, (b) Determinar la relación entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, (c) Determinar la relación entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021 y (d) Determinar la relación entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Igualmente se detalle la **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Asimismo, las **hipótesis específicas** serán: (a) Existe relación significativa entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, (b) Existe relación significativa entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, (c) Existe

relación significativa entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021 y (d) Existe relación significativa entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos internacionales Vásquez (2021) en su estudio el objetivo fue identificar la conexión entre percepción de justicia organizacional y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en la ciudad de Medellín, Colombia. Se efectuó un estudio transversal con 53 enfermeras de 3 centros privados de salud, midieron las variables laborales y demográficas, dando como resultado: 67.9% de prevalencia del síndrome de burnout. En cuanto a la justicia organizacional, la interaccional dio como resultado alto y la procedimental resultó baja. Se concluyó la no existencia entre el logro personal, agotamiento emocional y la dimensión de justicia.

Jacobo y Máynez (2020) el trabajo realizado en México tuvo como objetivo analizar y diseñar una herramienta que logre evaluar la relación entre el riesgo psicosocial y desgaste laboral en industria aeroespacial de manufactura. El método fue diseño descriptivo, para medir el desgaste laboral se utilizó el inventario de Maslach. Se arribó que el 56% opina que la primera variable es regular, mientras que el 70% señalaron que el desgaste laboral es alto. En sus conclusiones, determinó que las investigaciones anteriores señalaban que esta patología no es un problema instituido por los colaboradores, sino que se suscita en el entorno laboral en el momento en que la organización no identifica el lado humano del empleo, o solicita un esmero profesional excesivo, lo que ocasiona que los individuos se consideran estresadas, cansadas y oprimidas.

Medina, Ramírez, Ariza y Guerrero (2020) en su estudio que fue publicada tuvo como finalidad de evaluar el síndrome de burnout y su relación con la sobrecarga laboral en la administración y el área operativa en los instructores de la escuela de helicópteros de las fuerzas armadas, Colombia. El estudio fue descriptivo transversal con el objetivo de identificar el síndrome de burnout en los instructores a través del test de Maslach. Se aplicaron tres dimensiones: despersonalización, realización personal y agotamiento emocional. Resultado: 70%

de los encuestados indican que el síndrome de burnout es elevado y el 59% de los encuestados expresan que la carga laboral administrativa es regular. Respecto al área operativa (tiempo de instructor, preparación, carga laboral, tiempo adicional) no registró asociación. Determinaron que el síndrome de burnout no es frecuente.

Campos, Marques, y Álvaro, (2020) en su estudio de investigación el objetivo fue una inspección metódica de los vínculos entre los valores humanos y síndrome de burnout, Madrid, España. Además, el diseño ha sido no experimental-transversal, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional. Los resultados fueron que 9 artículos registraron asociaciones positivas de forma elevada entre valores de autopromoción y síndrome de burnout en especial la despersonalización. Respecto a los valores de autotranscendencia y conservación, el resultado fue negativo con la despersonalización. Concluyó en que significativamente se asocian el síndrome de burnout.

Ramírez, Lay y Sukier (2020) en su estudio el objetivo fue analizar fases en la dirección estratégica para administración de personas del sector minero en Colombia, Venezuela y Chile. Es estudio fue cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Se realizó una encuesta que contenía 9 ítems, fue consultado a 55 gerentes. Resultado, no fueron significativas en cuanto a la apreciación de los períodos ($F=0,175$; $p\leq 0,84$). En cuanto a la evaluación, formulación y ejecución estratégica, resultó moderada, según conformidad del baremo utilizado. Determinaron que las diferencias fueron significativas entre las fases de la dirección estratégica, moderadamente.

Antecedentes nacionales, Según Bonilla (2021) su objetivo ha sido determinar la relación entre las variables del síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada, Los Olivos, Perú. El método fue no experimental, descriptivo-correlacional. Se evaluó a 120 trabajadores de manera censal. Se utilizó como instrumentos el Inventario de Maslach y Jackson (MBI) y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Resultado: ($p<0,05$) indica que la correlación es baja, pero altamente significativa entre sus variables de síndrome de burnout–satisfacción laboral. Conclusiones: se registró un mayor nivel en agotamiento y despersonalización en los varones, mientras que en las mujeres fue mayor la realización personal.

Soto y Benites (2021) en objeto del estudio fue diagnosticar la correlación del síndrome de burnout y riesgo psicosocial en los trabajadores de una minera de Huancayo, Perú. La muestra se realizó a 449 trabajadores con un muestreo no probabilístico intencional con método descriptivo, investigación básica y no experimental descriptivo-correlacional. Se utilizó el cuestionario de Maslach y CoPsoQ-istas 21, síndrome de burnout y riesgo psicosocial, respectivamente. Los Resultado: se evidenció que la correlación es directa y significativa entre ambas variables en los colaboradores de la minera. Asimismo, el 5% demuestra una significancia en su margen de coeficiente en su correlación: 0,825 con valor de $p < 0,000$. Se determinó la existencia es directa entre ambas variables en el personal.

Ruiz (2019) en su publicación el objetivo fue evaluar la existencia entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de área de cajas de un hipermercado, ciudad Trujillo, Perú. El método utilizado en la investigación fue no experimental, diseño transversal-correlacional. Se seleccionó a 40 colaboradores. Resultado: el 40% obtuvieron un nivel de síndrome de burnout elevado; el desempeño laboral resultó con un 15%, es decir, fue satisfactorio. Adicional, orientado a los resultados obtuvo 20%, considerándose como destacado. Conclusiones: determinaron que la correlación fue inversa de rango medio ($\rho = -0,292$) de relevancia significativa ($p < 0,05$) entre el síndrome de burnout–desempeño laboral, en resumen, los colaboradores registran un grado de insatisfacción con su centro de labores.

Verde (2019) en su investigación tuvo como objeto determinar si la gestión del talento humano tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado de Ate, Perú. La metodología fue no experimental trasversal y correlacional. Se evaluaron a 35 trabajadores de forma censal. Resultados: 48.6% están de acuerdo con de reclutamiento en el cual se considera la experiencia laboral, 25.7% están conformes en el uso de los medios electrónicos para llegar a postulantes externos; con respecto a hacer línea de carrera en un cargo importante, registró una igualdad en el resultado entre estar de acuerdo o no, 31.4%; mientras que el 17.1% no están de acuerdo en consultar por un referido; el 8.6% están en desacuerdo en que se respete el principio de igualdad. Concluyó que, según el resultado Rho Spearman ($\rho = 0,755$), su coeficiente de correlación es positiva alta entre ambas variables.

Lindo y Parejas (2020) en su publicación tuvo como finalidad identificar la existencia de relación entre síndrome de burnout y agresividad en efectivos policiales en un distrito de Lima, Perú. Metodología utilizada fue cuantitativo de diseño no experimental-corte transversal. En este estudio participaron 346 efectivos policiales, entre las edades de 27 al 56. La herramienta que se usó fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y del Cuestionario de Agresividad, AQ. Resultados: La relación de ambas variables resultó altamente significativa ($p < 0.01$). Indica que mientras se presente el síndrome de burnout, la agresividad será mayor.

Teoría sobre la **gestión de personal**, Manjarrez, Sablón y Ortega (2016, pp.5-6), en un contexto caracterizado por la globalización, desarrollo de la tecnología en la comunicación e información, el enfoque de gestión de personal a la cual las empresas están priorizando, es la gestión del talento humano, mediante cómo se valora a los colaboradores con sus competencias, habilidades intelectuales, conocimientos son el principal cimiento de una organización.

Teoría del **síndrome de burnout** de las doctoras Maslach y Jackson consideran como el proceso de estrés crónico que lleva tres elementos principales: (a) cansancio emocional, cuya principal particularidad es el agotamiento y la pérdida gradual de energía; (b) la despersonalización, que baja actitud de servicio, asimismo, considera como objetos a los seres humanos a quienes debe ofrecer su servicio; (c) falta de realización profesional, mostrándose con reacciones negativas hacia sí mismos, con baja moral, respuestas negativas en uno mismo y hacia sus labores (Forbes, 2018, p.3).

Los enfoques conceptuales de la **gestión de personal**, Ribes, Perelló y Herrero (2018, p.3) definieron que las políticas, procedimientos y la filosofía inmersa en la gestión de recursos humanos tiene conexión con la gerencia y, por consiguiente, con la administración de personas en las empresas. Cáceres, Muñoz y Valenzuela (2021, p.177) sostuvieron la gestión de personal es parte de las estrategias de las industrias con el fin de lograr mayor eficiencia en los trabajadores y conseguir, de esta manera, la visión definida por las organizaciones. Gil, Morales y Nieto (2020, p.272) determinaron que administrar positivamente a los colaboradores, considerándolos en las decisiones de la empresa, aportarán a que se logre conseguir los objetivos estratégicos de las empresas. Bolaños (2020, p.137) precisó que una organización tiene como principal activo a sus

colaboradores, sin embargo, estos pueden generar conflictos que debe de resolverse o caso contrario tendrá que migrar de la empresa. En caso esto se incrementa, se vuelve crítico y entran en crisis, trayendo consigo el incumplimiento de los objetivos estratégicos. En la gestión del personal tiene que garantizar la satisfacción de los objetivos personales de los empleados, por lo tanto, es importante que los objetivos sean medibles, reales, alcanzables y razonables. Jaime (2020, pp.15) señaló que el nuevo rol de gestión personal debe estar basado con amplitud de conocimiento, así como la comprensión de las empresa, del personal que lo integra e interrelaciones complicadas entre ellas, asimismo, las empresas existen por las necesidades del ser humano, por lo tanto, las empresas y sus colaboradores se necesitan, es por ello la importancia de tener un buen ambiente laboral que conlleve a una adecuada relación entre el personal y la empresa, de esta manera, ambos se benefician. Sevy (2017, p.111) precisaron que los aspectos del personal tienen que ser un factor relevante en desempeño de los colaboradores, es decir, sus capacidades, competencias, habilidades, el conocimiento y el discernimiento de interpretar la realidad.

Dimensiones de la gestión de personal: **Aspectos individuales** según Ziebell, Natividade, Soares y Barbosa (2020, p.550) precisó que el conocimiento, las competencias, el desempeño, habilidades e incluso la honestidad, aspectos relacionados a esquemas mentales, idiosincrasia y a paradigmas que conserva todo ser humano y que en reiteradas ocasiones se muestran en la relación laboral. Ganga y Villacis (2018, p.99) indicaron que hacen referencia a las necesidades, actitudes e intereses propias de un individuo que lleva a la organización, asimismo, estas difieren de otros colaboradores, por lo tanto, esto genera que cada empleado tenga motivaciones diferentes al resto de los integrantes de la compañía. **Interacción laboral** según Chiang, et al. (2018, P.178) manifestaron que un buen clima laboral y una buena relación interpersonal, ayuda a tener más confianza, genera empatía, asertividad en la comunicación, asimismo, fomenta el respeto mutuo, incremento en la comprensión, entendimiento y actitudes positivas entre los integrantes que conforma dentro de las organizaciones. **Colectividad laboral** según Lapa, L. (2014, p.98) definitivamente está asociado entre el desarrollo sostenible y el mejoramiento del bienestar colectivo e individual de los colaboradores en el contexto de las relaciones laborales. **Práctica de recursos**

humanos según Cota, J. y Rivera. J. (2017, p.16) expresaron que para mejorar temas de productividad debe de aplicarse de manera grupal las capacitaciones y prácticas en recursos humanos por la importancia que representa el elemento humano dentro de las empresas y que de ello dependerá el éxito o fracaso de esta.

Los enfoques conceptuales del **síndrome de Burnout**, según Maslach, como se citó en Arrogante y Aparicio (2020, p.70) definió el burnout como la expresión de la conducta del estrés en el ámbito laboral. Se entiende como un síndrome de tres dimensiones que son el cansancio emocional, el conflicto para lograr el desarrollo personal, y la despersonalización del trato con los usuarios y/o clientes. Chacaltana, K y Rojas, L. (2020, p.15) El burnout se puede considerar como un proceso que se caracteriza por el desgaste, la frialdad, el sentimiento de culpa, la desorientación profesional, que conllevan a la adaptación del estrés laboral. Lozano (2021, p.2) definió en tres elementos: agotamiento emocional, la falta de realización profesional y la despersonalización. Conlleva al agotamiento, a sentirse exhausto, agotado. Suele afectar principalmente a las personas cuyo trabajo involucra a un entorno social significativo. Castañeda, Y. Valero, G. y Patiño, R. (2021, p.130) mencionaron que la frustración o cansancio que uno revela en cada acción puede ser debido a la forma como está llevando su vida, y se denota en el ahínco que se le pone en cada acción realizada. Todos los seres humanos se adaptan y usan sus energías conforme a las actividades que realizan, les pondrán mayor ahínco a algunas y más a otras, pero de acuerdo con dicha actividad, también deberán tener el descanso adecuado. Según García, I., Fernández, M. y Portero, S. (2021, p.110), manifestaron que concuerda en que el Síndrome de Burnout responde a una serie de actividades que llevan a estrés laboral, esto provoca efectos negativos, inicialmente para la persona, pero redundan en la organización a la cual pertenece. Los más afectados pueden ser aquellos profesionales que se dedican al rubro de atención directa al público como un docente o un profesional de la salud, pero no por ello, podemos excluir a profesionales de otras ramas o actividades. Zuluaga, I. y Ruiz, J. (2020, p.12) señalaron de que es un estrés crónico en el trabajo, considerándose como síndrome de Burnout y que se da principalmente en las organizaciones que trabajan en contacto directo con las personas. Se puede evidenciar con las siguientes manifestaciones: agotamiento emocional y físico, desilusión por el trabajo,

sentimientos de culpa y actitudes negativas hacia los usuarios de la organización. Baird y Saltos (2020, p.66) expresaron que el síndrome de desgaste ocupacional o síndrome de burnout es una dolencia que se siente mediante la manifestación a los factores estresantes dentro del centro laboral, principalmente influidos por la emoción y personalización del tipo de labor.

Dimensiones del síndrome de burnout: **Agotamiento emocional**, Barreto y Salazar (2019, p.31) definieron que la fatiga que se manifiesta física o psicológicamente o de ambos factores. Es como la sensación no poder hacer más, o no estar con energías para hacerlo. Además, agotamiento no solo es una manifestación, sino, también sirve como herramienta para evitar el trabajo que nos hace enfrentarnos a situaciones en las que tenemos sobrecarga emocional (Bilal y Sari, 2020, p.41). **Despersonalización** según Quispe (2020, p.48) señaló que es un cambio de la manera de actuar de la persona, pierde consideración hacia quienes debe brindar un servicio, manifestándose de forma negativa. Necesita motivación para que los trabajadores eleven su autoestima y no creen las barreras entre los trabajadores y los usuarios. Delgado y Guedez (2021, p.1) precisaron que la despersonalización como el intento de poner una barrera emocional entre el trabajo y las personas a quienes sirve el trabajo. Es una forma de sentir que las personas son objetos de tal forma que resulta más manejable cualquier acción que vaya a tomar; para ello, las personas usan su habilidad cognitiva, para lograr una indiferencia crónica hacia los demás cuando estas se encuentran agotadas o bajo estrés. **Logro personal**, la falta de realización personal puede surgir cuando las demandas de la labor exceden las capacidades que tenemos para atenderlas o lograrlas. Esta falta de realización se caracteriza principalmente por una impotencia dolorosa y la desilusión, que conlleva a la carencia de expectativas en el ámbito profesional y laboral. (Rivera, et al., 2019, p.7). Maslow, en uno de sus estudios, considera la realización personal como una necesidad de los seres humanos, la cual motiva nuestro comportamiento como seres humanos y nos compromete a realizar las actividades, para que una vez logrado podamos experimentar la satisfacción, paz y felicidad, asimismo, como mejorar nuestra autoestima (Quiroz, Lucas y Alcázar, 2017, p.132). Macía, et al. (2020, p.332) sostuvieron: El síndrome de burnout es una afección que se muestra como cansancio ante una actividad en la que el colaborador siente que es excesivo para sus habilidades, frustrándolo.

III. METODOLOGÍA

El enfoque de este estudio será cuantitativo, dado que se utilizará la estadística como una herramienta para dar los valores numéricos para su procesamiento, análisis y presentación de los resultados (Valderrama, 2015, p. 104). Al respecto, Bernal (2016, p.60), indicó que el método hipotético deductivo, es cuando se es parte de una suposición para llegar a las conclusiones, deduciendo de estas, consecuencias que debió compararse con el contexto real.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada; el cual se enfoca en la resolución de los problemas que se dan en un contexto determinado. Al respecto Valderrama (2015) indicaba que también es llamada constructiva o utilitaria, caracterizándose por su relevancia en la utilización de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. (p. 38).

El alcance es descriptivo, correlacional; en términos descriptivos, se busca dar detalles de sus propiedades, pormenorizaciones de personas, comunidades, entre otros, con la finalidad de hacer posible un análisis; con respecto a correlacional, es porque se requiere determinar la asociación entre las variables. Respecto a lo mencionado Sánchez y Reyes (2015) que el nivel descriptivo-correlacional busca describir el desarrollo de un fenómeno, asimismo, relacionar o asociar las variables (p.17-51)

Diseño de investigación

El diseño es no experimental, transversal; debido a que es un estudio donde no se realiza ninguna adulteración de variables y donde se perciba solo los fenómenos en su entorno normal con la finalidad de evaluarlos. Respecto al transversal, se refiere a reunir información en un mismo momento y tiempo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que se desarrolla sin manipular las variables, a la vez, se aplica los instrumentos en un solo día (p. 128).

El diseño es el siguiente:

Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Gestión de Personal
- V2 : Síndrome de Burnout
- r : Correlación

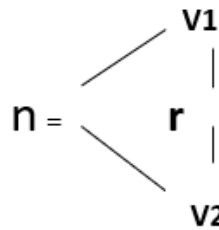


Figura 1. Modelo de diseño de investigación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión de personal

Definición Conceptual: Lago (2020, p.90) definió que la gestión de personal se vincula de manera directa con la organización y la ejecución de estrategias para permitir la consolidación y el desarrollo del potencial humano.

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: Aspectos individuales según Flores (2018, p.47) manifestó que es el accionar de un individuo en una empresa es crucial, para conseguir la eficiencia y mejorar el servicio al usuario. Por consiguiente, un aspecto fundamental, es medir el actuar del colaborador en distintos contextos y circunstancias, como son la competencias técnicas y cardinales.

Indicadores:

- Capacidad, competente para una actividad determinada (Barrios y Olivero, 2020, p25).
- Desempeño, se define como grado de desenvolvura que una organización tiene con respecto a un fin esperado (Mejía, 2016, p36).

Dimensión 2: Interacción laboral según Cedeño, (2019, p1) definió que las relaciones laborales son muestras de percepciones de los colaboradores, respecto de la existencia en la esfera laboral, donde existe una relación e interacción cordial entre superiores y subalternos.

Indicadores:

- Adopción de acuerdos, refiere a una decisión colectiva que precisa la unidad de voluntad (de ánimo) de todos los llamados a adoptarla (Díaz, 2020, p.1).

- Trabajo en equipo, trabajo realizado de forma grupal, donde el objetivo es el fin de todos quienes lo integran (Ramírez, 2020, p.552).

Dimensión 3: Colectividad laboral según Hernández, et al., (2020, p.106) manifiesta que se relaciona entre el bienestar individual y colectivo de los colaboradores, esto con la finalidad de concretar fines de forma grupal en beneficios de todos quienes lo integran.

Indicadores:

- Confianza, actuar de manera correcta y adecuada en una cualquier situación y pensamientos (Sanabria, et al., 2020, p.102).
- Comunicación, intercambiar información entre dos o más sujetos con la finalidad de dar o recibir información (Cano, 2020, p.107).
- Respeto, es una valoración y consideración que se le da a las personas o a algo que crea conveniente (Romero, 2020, p.131).

Dimensión 4: Práctica de recursos humanos según Anzola (2018, p.9) sostuvo que las prácticas de recursos humanos son aquellas acciones que moldean las competencias, habilidades, las actitudes y las conductas de los colaboradores de una institución, si estos son bien direccionados su impacto será positivo en el desarrollo y productividad laboral, adicional a ello, contribuye en el desempeño de toda empresa, ya que facilita al personal las condiciones estructurales y operacionales para ser muy eficientes con la finalidad de que la organización se desarrolle y crezca, de esta manera, sus integrantes también puedan hacer línea de carrera dentro de la institución.

Indicadores:

- Capacitación, es un mecanismo que aporta al aprendizaje continuo y contribuye a la corrección y, por ende, al incremento de las competencias del personal para el cargo en donde se desarrolla el trabajador (Luévano y Martínez, 2017, p.2).
- Evaluación, es una medición que se usa para identificar el mérito, el valor y la importancia de un trabajo, asimismo, medir la capacidad intelectual y/o física (Fernández, 2017, p.24).
- Motivación, es un medio para lograr satisfacer y/o cubrir una necesidad, creando y aumentando el impulso de acción (Marín y Placencia, 2017, p.49).

3.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición Conceptual: Saborío e Hidalgo, (2015, p.1). Lo definió como la causa de riesgo laboral, debido a su amplitud para dañar la condición de vida, la salud mental e incluso hasta llegar el punto de poner en peligro la vida del sujeto que lo padece. Un colaborador con el síndrome de burnout, la prestación que pueda brindar a los clientes, va a ser deficiente e inoperante en las funciones que tenga que realizar o registrará mayor a lo normal de ausentismo, arriesgando a la empresa a registrarse un alto nivel de rotación de personal y, con ello, pérdidas económicas y poniendo en riesgo la consecución de objetivos, metas, misión y visión de toda organización.

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Agotamiento emocional según Domínguez, (2018, p.97), son sensaciones de sobre esfuerzo físico y mental producidos como consecuencia de las interacciones continuas que se debe mantener entre los trabajadores. Estas reacciones individuales generan enfado, ansiedad, miedo, desaliento, enojo y enfermedades somáticas; así mismo, tiene afectación en la organización donde se desempeña debido a la adaptación de su rol que desempeña y las actitudes negativas hacia los usuarios.

Indicadores:

- **Desgastado:** Está asociado con el trabajo, un estado de desgaste físico y emocional e implica la ausencia logros y pérdida de la identidad personal (Villa, Arroyave y Montoya, 2019, p.17).
- **Frustrado:** Es una respuesta emocional que está relacionada con el enojo, furia, irritación y la frustración, que surge de la apreciación de resistencia al cumplimiento de los objetivos debido a que no son viables e imposibles de cumplir por factores de como el tiempo, experiencia, recursos, entre otros (Sosa, 2019, p.1).
- **Agotado:** Cuando has agotado todos tus recursos y no logras salir adelante, ocasionando bajo desempeño, creatividad reducida, renuncias y enfermedades (Delgado, 2020, p.1).

Dimensión 2: Despersonalización según Granados, et al. (2019, p.84) lo define como una actitud distante, de insensibilidad emocional y de carencia empática ante la sociedad, reducción de capacidad personal y, por consiguiente, insatisfacción por el auto rendimiento profesional, trayendo consigo baja realización personal.

Indicadores:

- Entendimiento: Es darse cuenta del significado o causa de algo; es la apreciación de un suceso en particular. Asimismo, está en cómo se analiza un hecho inacabado, lo que se encuentra a debate, y donde persiste cierto ejercicio de la subjetividad de la persona. (Gómez, 2018, p. 97)
- Eficiente: Es la manera en que adquieren y utilizan los recursos para cumplir objetivos y obtener beneficios, esto con la finalidad de que se logre el éxito personal y/o empresarial (Salguero y García, 2018, p.332).
- Asertivo: Es la igualdad fundamentada en el respeto, en la autoestima saludable y el compromiso hacia el desarrollo personal (Guasco, 2020, p.11).

Dimensión 3: Logro personal según Sandoval, Surdez y Domínguez (2016, p.708) mencionan que es una serie de competencias externas e internas que logra que una persona opte por un rumbo de acción y se maneje con confianza de que logre realizarse personalmente y/o profesionalmente.

Indicadores:

- Trato duro: Mencionan que son conductas agresivas y que la sintomatología que presenta en estos casos es de sentimiento angustia, tristeza, impotencia, estrés y depresión, con efectos negativos de la salud físico y mental, afectando en sus interrelaciones personales (Palmer, et al., 2017, p.76).
- Culpabilidad, es la consideración de alguien como responsable de actuar en contra de una norma o de su propia conciencia (Náquira, 2017, p.4).

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Hernández y Mendoza (2018, p182) indicaron que la población es un grupo finito o infinito de los componentes, seres o cosas que tienen atributos o particularidades comunes, dispuestos de ser observados. Por lo tanto, se puede mencionar de universos de instituciones, automóviles, votantes, empresas, usuarios de un

programa de una partición de alimentos de un pueblo de extrema pobreza, etc. Asimismo, está constituida por 71 colaboradores (Fuente: Rojas y Ruiz, 2015, p3).

Criterios de inclusión

Se contemplará al personal que trabajan en la empresa con una permanencia superior a 3 meses y con interés de llenar en cuestionario.

Criterios de exclusión

Aquellos colaboradores que no se encontrarán desempeñando sus labores en la organización debido a ausentismos por motivos justificadas y/o injustificadas al momento de llenar el cuestionario.

Muestra

La muestra es, por naturaleza, un subconjunto de la población, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175) citado por Salas (2020). La muestra está formada por 60 colaboradores.

$$\begin{array}{l} N = 71 \\ Z = 1.96 \\ P = 0.5 \\ Q = 0.5 \\ e = 0.05 \end{array} \quad n = \frac{(71) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(71-1) (0.05^2) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 60 \text{ Colaboradores.}$$

Muestreo

Tipo de muestreo: Probabilística aleatorio simple, es decir, se eligió al azar hasta reunir la cantidad de la muestra. Vásquez (2017, p.3) manifiesta que el muestreo probabilístico es una técnica en donde las personas de la población son seleccionados de forma aleatoria y cada uno cuenta con la misma posibilidad positiva de ser escogido y ser parte de la muestra

Unidad de análisis

Realizado en un área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se utilizará como técnica la encuesta, según Carrasco (2017, p.314), es un sistema para recopilar datos y la investigación por medio de un cuestionario formulada de forma directa e indirecta a los individuos que conforman una unidad de estudio y análisis. Porque, será aplicado al personal de la empresa para saber si tienen problemas sobre el tema que se está investigando.

3.4.2 Instrumento

Se utilizó como herramienta un tipo de cuestionario. Los cuestionarios contienen una relación de preguntas de forma ordenada y orientada a que se responda mediante un lápiz sobre un papel. El cuestionario optimiza el tiempo, porque permiten a los participantes responderlos sin apoyo ni influencia directa del examinador (Valderrama, 2015, p. 192).

Ficha técnica

Nombre	: Gestión de personal y Síndrome de Burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.
Autor	: Marcos Esteban, Jesús Víctor.
Año de publicación	: 2021.
Tipo de aplicación	: Individual y colectiva.
Tiempo	: El llenado del cuestionario será de 10 a 15 minutos.

3.4.3 Validez

Participaron 2 jueces para darle validez y confiabilidad a los instrumentos el cual fue evaluado y calificado como aplicable. El procedimiento de validación para el cuestionario del presente escrito se ha considerado cada ítem, la validez de contenido y para tal objetivo se consideró: la pertinencia, relevancia y claridad (Valderrama, 2015, p. 206). El Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez, el Dr. Nerio Janampa Acuña y la Dra Ediht Geobana Rosales Domínguez, quienes le han dado la validez y confiabilidad al instrumento dando como resultado, aplicable.

3.4.4 Confiabilidad

Según, Sánchez, et al. (2018) es el nivel de congruencia de las puntuaciones conseguidos por un conjunto de personas en una secuencia de mediciones tomadas en un mismo cuestionario. El coeficiente alfa de Cronbach es un método universal con la finalidad de valorar la fiabilidad de un instrumento, las respuesta a las preguntas es dicotómica o aquellos que tienen más de dos valores, por ejemplo, en una escala de actitudes con respuesta de tipo Likert, al ser uno de los tipos de coeficiente de consistencia interna, el alfa de Cronbach expresa esta consistencia interna a partir de la covariación entre los ítems del cuestionario, de manera que cuanto mayor es la covariación, mayor puntuación alfa (Rodríguez y Reguant, 2019, p.6).

Se realiza una prueba piloto con una parte de la muestra para que respondan el cuestionario de 20 elementos encontrando con ello el siguiente resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach:

Tabla 1

Resumen de procesamiento de datos

	N	%
Casos Válidos	30	100.0
Excluidos ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	20

Tabla 2

Rangos de confiabilidad

Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Lao, T. y Takakuwa, R. (2016, p.68).

El resultado obtenido por el coeficiente de Alfa de Cronbach para el cuestionario es de 0.905, (Presentado en la tabla.1), este resultado registró muy alta fiabilidad, según el rango que se muestra en la tabla 2, por lo tanto, la encuesta es aplicable para recolectar información y realizar el análisis correspondiente a las variables: Gestión de personal y Síndrome de burnout debido a que el cuestionario es de muy alta fiabilidad.

3.5 Procedimientos

De acuerdo con la presente investigación, se elaboró un cuestionario en base a las variables Gestión de personal y Síndrome de burnout, así como también se definió la escala de Likert; posterior a ello, se inició a validar el instrumento mediante juicio de expertos el cual se indicó que es aplicable. Posteriormente, se calculó la confiabilidad procesándolo en el programa SPSS.

3.6 Método de análisis de datos

Conforme sean el tipo de investigación se utilizará la estadística descriptiva e inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman). Por consiguiente, la prueba es no paramétrica se aplica para hallar el grado de correlación entre las variables. Granero (2016, p.4) refiere que la estadística descriptiva tiene la finalidad de obtener un resumen claro e interpretable en términos prácticos de los aspectos básicos de una serie de datos. Respecto a la estadística inferencial se enfoca en un grupo de técnicas más complejas cuyo propósito consiste en poder efectuar conclusiones y plantear evidencias científicas.

3.7 Aspectos éticos

En el actual trabajo se reservaron los autores de las citas de acuerdo con lo normado por la Universidad Cesar Vallejo y de acuerdo con el APA. También se respetaron los derechos de los autores consultados y la concepción de las respectivas teorías. En cuanto a las tablas y figuras se establecieron de acuerdo con la normatividad vigente. Las encuestas se realizaron de forma anónima y, con respecto a los resultados obtenidos, fueron utilizados de forma discreta, no revelando lo conseguido particularmente por cada colaborador, si no de manera general. Asimismo, el trabajo es de autoría del alumno a la vez demuestra la similitud el programa Turnitin obteniendo 22%.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tablas de frecuencia

Variable 1:

Gestión de personal

Tabla 3

Frecuencias de la variable 1: Gestión de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	46.7	46.7	46.7
	Medio	26	43.3	43.3	90.0
	Alto	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

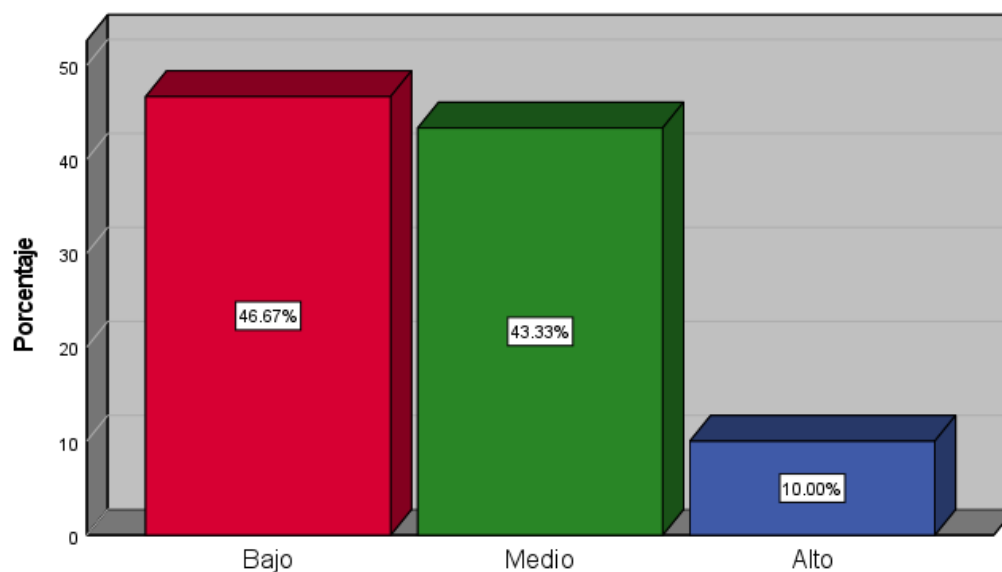


Figura 2. Diagrama de frecuencia de Gestión Personal

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

La gestión del personal es bajo en un 46.67%, medio en 43.33% y alto en 10.00%, según los 60 encuestados, en la tabla 3 y la figura 2 podrán notar los resultados obtenidos.

Dimensión 1:

Aspectos individuales

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión: Aspectos individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	51.7	51.7	51.7
	Medio	21	35.0	35.0	86.7
	Alto	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

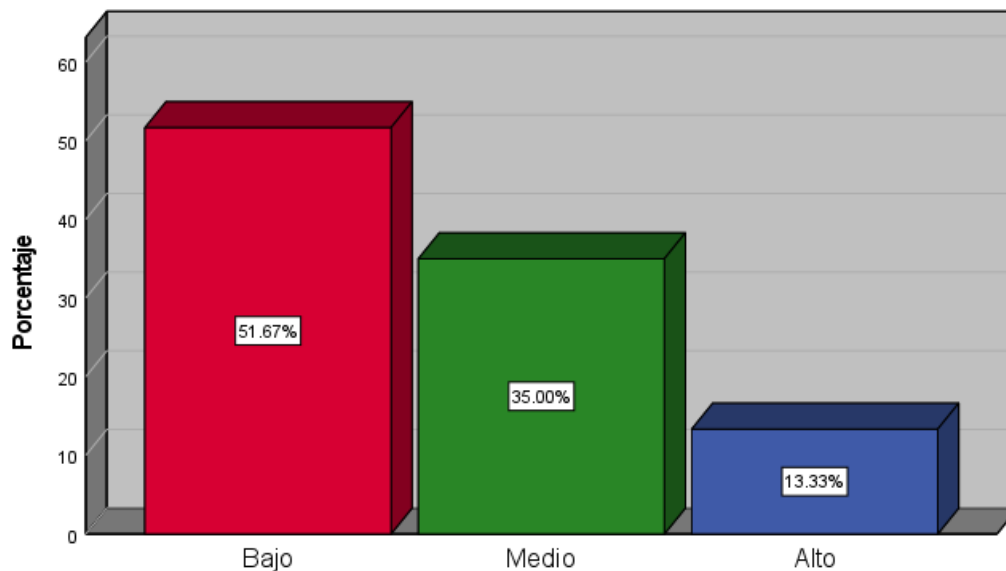


Figura 3. Diagrama de frecuencia de aspectos individuales

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Aspectos individuales es bajo en un 51.67%, medio en 35.00% y alto en 13.33%, según los 60 encuestados, en la tabla 4 y la figura 3 podrán notar los resultados obtenidos.

Dimensión 2:

Interacción laboral

Tabla 5

Frecuencia de dimensión: Interacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	31	51.7	51.7	51.7
Medio	16	26.7	26.7	78.3
Alto	13	21.7	21.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

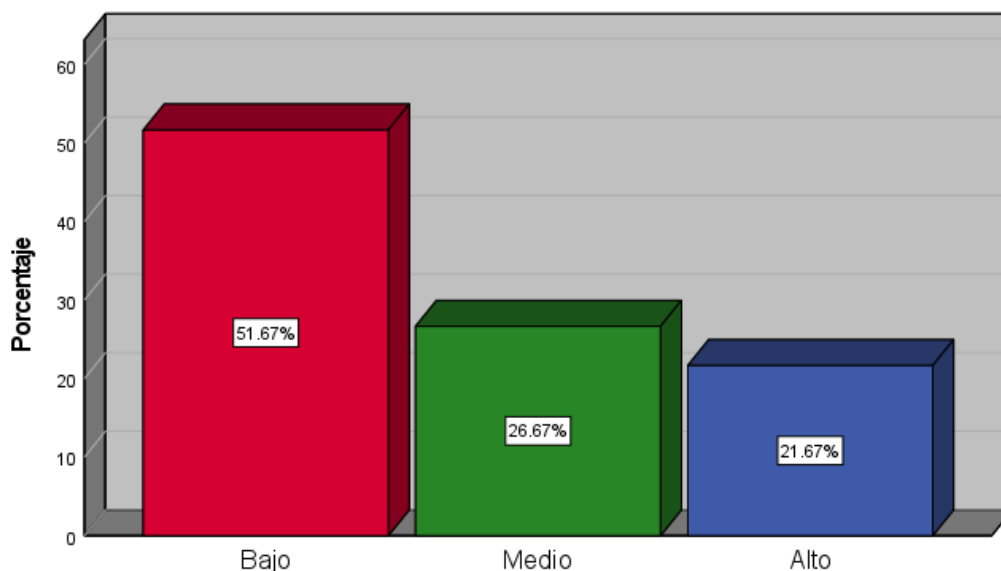


Figura 4. Diagrama de frecuencia de interacción laboral

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Interacción laboral es bajo en un 51.67%, medio en 26.67% y alto en 21.67%, según los 60 encuestados, en la tabla 5 y la figura 4 podrán notar los resultados obtenidos.

Dimensión 3:

Colectividad laboral

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión: Colectividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	38.3	38.3	38.3
	Medio	21	35.0	35.0	73.3
	Alto	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

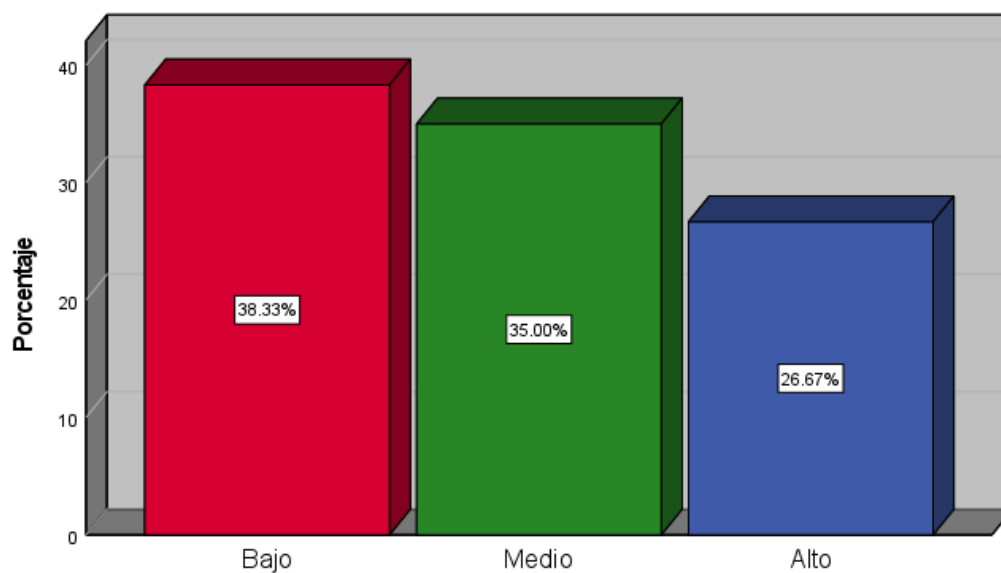


Figura 5. Diagrama de frecuencia de colectividad laboral

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Colectividad laboral es bajo en un 38.33%, medio en 35.00% y alto en 26.67%, según los 60 encuestados, en la tabla 6 y la figura 5 podrán notar los resultados obtenidos.

Dimensión 4:

Prácticas de recursos humanos

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión: Práctica de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	43.3	43.3	43.3
	Medio	24	40.0	40.0	83.3
	Alto	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

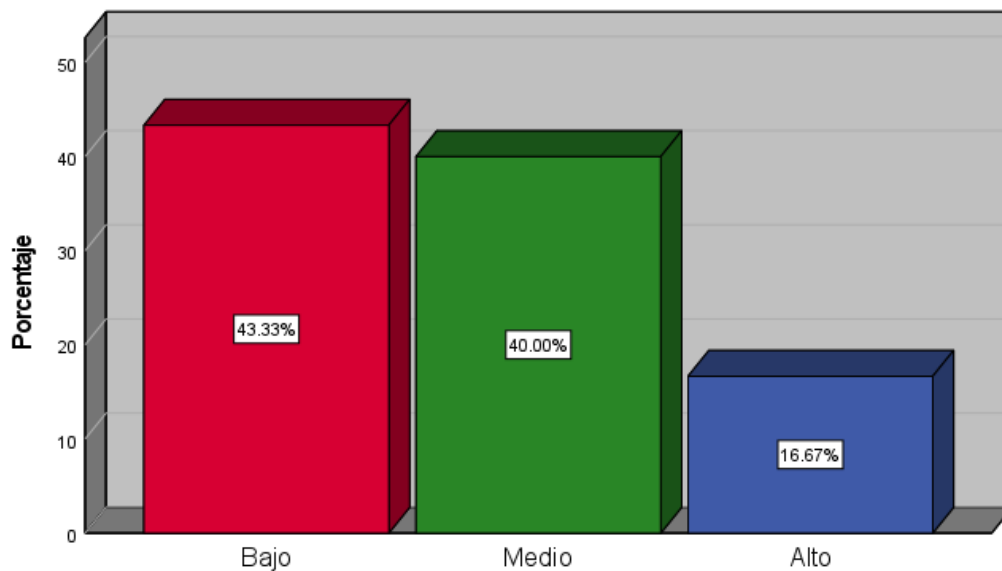


Figura 6. Diagrama de frecuencia de recursos humanos

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Recursos humanos es bajo en un 43.33%, medio en 40.00% y alto en 16.67%, según los 60 encuestados, en la tabla 7 y la figura 6 podrán notar los resultados obtenidos.

Variable 2:

Síndrome de burnout

Tabla 8

Frecuencias de la variable: Síndrome de burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3.3	3.3	3.3
	Medio	28	46.7	46.7	50.0
	Alto	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

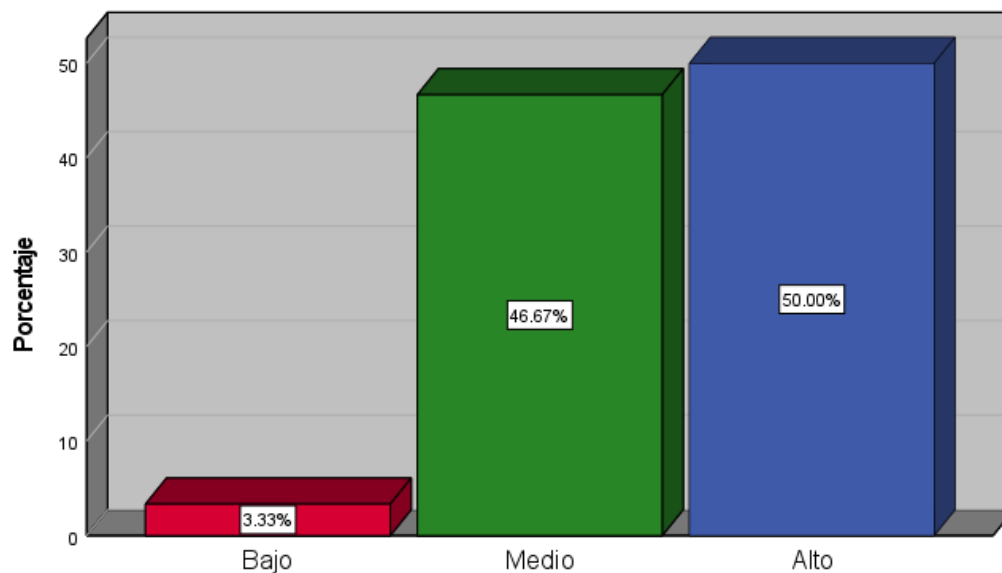


Figura 7. Diagrama de frecuencia de síndrome de burnout

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Síndrome de burnout es bajo en un 3.33%, medio en 46.67% y alto en 50.00%, según los 60 encuestados, en la tabla 8 y la figura 7 podrán notar los resultados obtenidos.

Dimensión 5:

Cansancio emocional

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión: Cansancio emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6.7	6.7	6.7
	Medio	12	20.0	20.0	26.7
	Alto	44	73.3	73.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

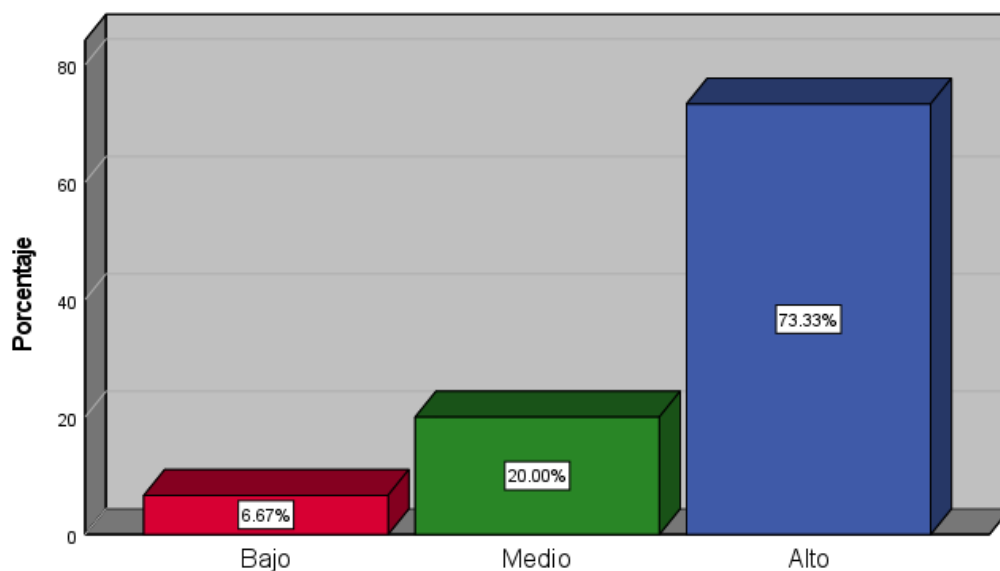


Figura 8. Diagrama de frecuencia de cansancio emocional

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Cansancio emocional es bajo en un 6.67%, medio en 20.00% y alto en 73.33%, según los 60 encuestados, en la tabla 9 y la figura 8 podrán notar los resultados obtenidos.

Dimensión 6:

Logro personal

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión: Logro personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	20.0	20.0	20.0
	Medio	19	31.7	31.7	51.7
	Alto	29	48.3	48.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

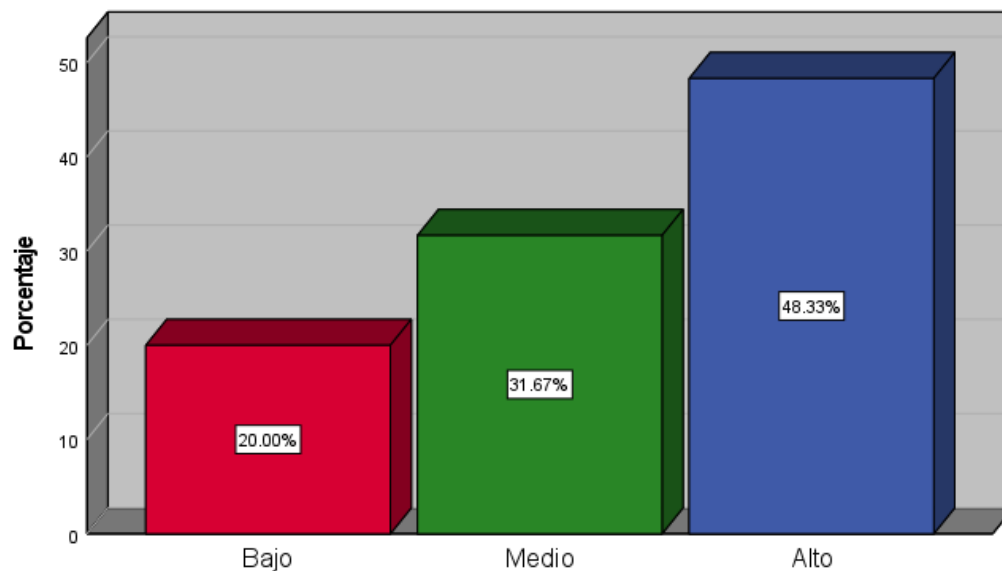


Figura 9. Diagrama de frecuencia de logro personal

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Logro personal es bajo en un 20.00%, medio en 31.67% y alto en 48.33%, según los 60 encuestados, en la tabla 10 y la figura 9 podrán notar los resultados obtenidos.

Dimensión 7:

Despersonalización

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión: Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	16.7	16.7	16.7
	Medio	23	38.3	38.3	55.0
	Alto	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

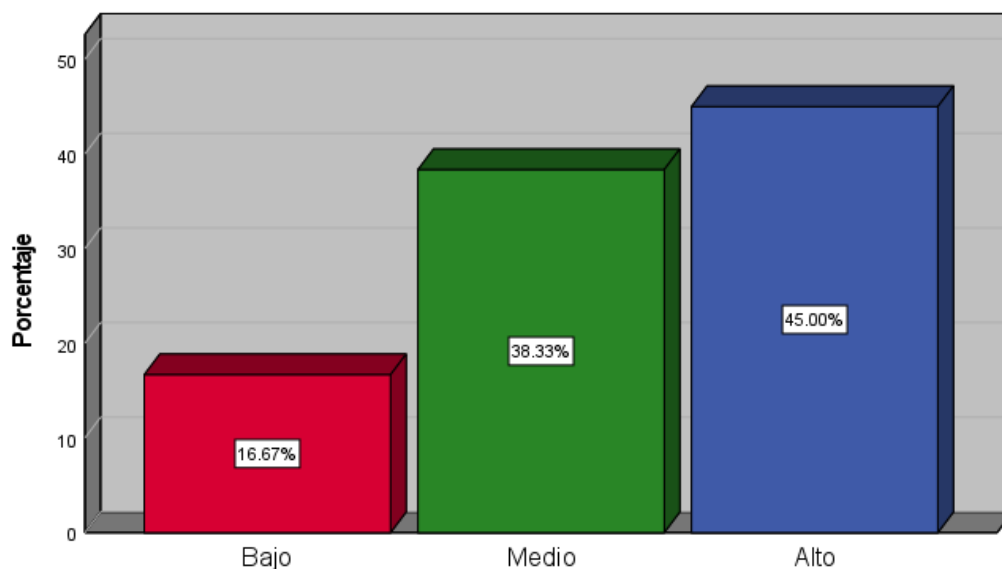


Figura 10. Diagrama de frecuencia de despersonalización

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Despersonalización es bajo en un 16.67%, medio en 38.33% y alto en 45.00%, según los 60 encuestados, en la tabla 11 y la figura 10 podrán notar los resultados obtenidos.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Amat (2016), menciona que “cuando el número de observaciones es mayor a 50 debe de considerarse la utilización del estadígrafo Kolmogorov” (p.1)

Por lo tanto, se ha llevado a cabo tratar los datos con la finalidad de identificar si son paramétricos y no paramétricos, y con ello, determinar que estadígrafo usar.

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos de la muestra de la variable gestión del personal y síndrome de burnout tienen una distribución normal.

Ha: Los datos de la muestra de la variable gestión del personal y síndrome de burnout no tienen una distribución normal.

Significación:

Sig. $p = 0.05$ o 5%

Regla de decisión:

- Sig. E < Sig. p (0.05) entonces se rechaza Ho
- Sig. E > Sig. p (0.05) entonces se acepta Ho

Regla de decisión:

N= 60

- Tamaño de la muestra $N \leq 50$ se aplicará el estadístico Shapiro - Wilk
- Tamaño de la muestra $N > 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov – Smirnov

Tabla 12

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del personal	.297	60	.001
Síndrome de burnout	.327	60	.001

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra en la tabla 12, se encuestaron 60 colaboradores; para la prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que el número de encuestados supera los 50. Los resultados de la muestra de la variable gestión de personal tiene una significancia de $0.001 < 0.05$, con respecto a la variable síndrome de burnout tiene una significancia de $0.001 < 0.05$; por consiguiente, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, a causa de ello, los resultados de ambas variables no tienen una distribución normal.

Contrastación de hipótesis:

Se empleará las pruebas no paramétricas mediante el Rho de Spearman, esto es a causa del resultado obtenido en la prueba de normalidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que la prueba de Rho de Spearman permite analizar si existe relación entre dos variables la misma que son interpretadas de acuerdo con la valorización de escalas que se muestra en la tabla 13 (p. 304).

Tabla 13

Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 1.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015, p.185)

4.2.2 Hipótesis General

Hipótesis de trabajo:

Existe relación significativa entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ha): Si existe relación significativa entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Significación:

Sig. $p = 0.05$ o 5%

Regla de decisión:

- Sig. $E < \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se rechaza (Ho)
- Sig. $E > \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se acepta (Ho)

Tabla 14

Prueba de correlación de variables

			Gestión de personal	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Gestión de personal	Coeficiente de correlación	1.000	-.116
		Sig. (bilateral)	.	.376
		N	60	60
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-.116	1.000
		Sig. (bilateral)	.376	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

El resultado Sig. (bilateral) ha sido de $0.376 > 0.05$, según tabla 14, por lo tanto, la hipótesis nula se acepta y la hipótesis alterna se rechaza, esto debido a que, no existe una relación significativa entre gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Con respecto al Coeficiente de correlación, el resultado ha sido de Rho de Spearman: -0.116, esto significa, según tabla 13 rango de nivel de correlación, que la correlación es negativa muy baja media entre ambas variables.

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ho): Si existe relación significativa entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Significación:

Sig. $p = 0.05$ o 5%

Regla de decisión:

- Sig. $E < \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se rechaza (Ho)
- Sig. $E > \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se acepta (Ho)

Tabla 15

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 1

			Aspectos individuales	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Aspectos individuales	Coeficiente de correlación	1.000	-.226
		Sig. (bilateral)	.	.083
		N	60	60
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-.226	1.000
		Sig. (bilateral)	.083	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

El resultado Sig. (bilateral) ha sido de $0.083 > 0.05$, según tabla 15, por lo tanto, la hipótesis alterna se rechaza y la hipótesis nula se acepta, esto debido a que no existe una relación significativa entre aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Con respecto al Coeficiente de correlación, el resultado ha sido de Rho de Spearman: -0.226 , esto significa, según tabla 13 rango de nivel de correlación, que la correlación es negativa baja entre la dimensión 1 y la variable 2.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ho): Si existe relación significativa entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Significación:

Sig. $p = 0.05$ o 5%

Regla de decisión:

- Sig. $E < \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se rechaza (Ho)
- Sig. $E > \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se acepta (Ho)

Tabla 16

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 2

			Interacción laboral	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Interacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 60	-.032 .806 60
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-.032 .806 60	1.000 . 60

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

El resultado Sig. (bilateral) ha sido de 0.806 > 0.05 , según tabla 16, por lo tanto, la hipótesis alterna se rechaza y la hipótesis nula se acepta, esto debido a que no existe una relación significativa entre interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación, el resultado ha sido de Rho de Spearman: -0.032, esto significa, según tabla 13 rango de nivel de correlación, que la correlación es que la correlación es negativa muy baja entre la dimensión 2 y la variable 2.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ho): Si existe relación significativa entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Significación:

Sig. $p = 0.05$ o 5%

Regla de decisión:

- Sig. $E < \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se rechaza (Ho)
- Sig. $E > \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se acepta (Ho)

Tabla 17

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 3

			Colectividad laboral	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Colectividad laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 60	-.013 .921 60
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-.013 .921 60	1.000 . 60

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

El resultado Sig. (bilateral) ha sido de 0.921 > 0.05 , según tabla 17, por lo tanto, la hipótesis alterna se rechaza y la hipótesis nula se acepta, esto debido a que no existe una relación significativa entre colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación, el resultado ha sido de Rho de Spearman: -0.013, esto significa, según tabla 13 rango de nivel de correlación, que la correlación negativa muy baja entre la dimensión 3 y la variable 2.

Hipótesis específica 4:

Existe relación significativa entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ho): Si existe relación significativa entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

Significación:

Sig. $p = 0.05$ o 5%

Regla de decisión:

- Sig. $E < \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se rechaza (Ho)
- Sig. $E > \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se acepta (Ho)

Tabla 18

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 4

			Prácticas de recursos humanos	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Prácticas de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.000	.025
		Sig. (bilateral)	.	.849
		N	60	60
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	.025	1.000
		Sig. (bilateral)	.849	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

El resultado Sig. (bilateral) ha sido de $0.849 > 0.05$, según tabla 18, por lo tanto, la hipótesis alterna se rechaza y la hipótesis nula se acepta, esto debido a que no existe una relación significativa entre prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación, el resultado ha sido de Rho de Spearman: $0,025$, esto significa, según tabla 13 rango de nivel de correlación, que la correlación positiva muy baja entre la dimensión 4 y la variable 2.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, se obtuvo como resultados descriptivos que la gestión del personal es bajo en un 46.67%, medio en 43.33% y alto en 10.00%, según los 60 encuestados y los resultados que se muestran en la tabla 3 y la figura 2. Asimismo, el síndrome de burnout es bajo en un 3.33%, medio en 46.67% y alto en 50.00%, según se muestran en la tabla 8 y la figura 7. Respecto a los resultados inferenciales, el valor Sig. (bilateral) de 0.376 $>$ 0.05, a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, lo que nos da a comprender que no existe correlación significativa entre ambas variables gestión de personal y el síndrome de burnout con un coeficiente de correlación de -0.116 que nos señala que la correlación es negativa muy baja, Esto nos muestra que el 46.67% de los encuestados no están de acuerdo de cómo se está dirigiendo la gestión de personal, por otro lado, 50.00% de los colaboradores del área de inventarios, considera que existe una percepción del síndrome de burnout en su entorno laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna, con ello, se acepta la hipótesis nula, esto debido a que, si no existe una relación significativa entre gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Este resultado constata lo mencionado por Ruiz (2019) que en su investigación concluyó que si existe correlación negativa media entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral con un resultado de -0.292, asimismo, el síndrome de burnout resultó con 40% de existencia en su centro de investigación. Bolaños (2020) precisó que una organización tiene como principal activo a sus colaboradores, sin embargo, estos pueden generar conflictos que debe de resolverse, caso contrario tendrá que migrar de la empresa. En caso esto se incrementa, se vuelve crítico y entran en crisis, puede generar incumplimiento en los objetivos estratégicos. Gestión del personal tiene la responsabilidad de garantizar la satisfacción de los objetivos personales de los empleados. El obtener este resultado nos hace ver que los colaboradores perciben que el ambiente laboral no es saludable ya que un 46.67% de los encuestados opina que la gestión del personal no se maneja de forma eficiente, según resultado descriptivo, y que, mientras no se dé la importancia y/o relevancia al factor humano, la sensación de

calidad de vida laboral, será menor, en consecuencia, esto podría estar generando la existencia del síndrome de burnout en los colaboradores que integran el equipo del área de inventarios afectando el desarrollo laboral.

En relación con el primer objetivo específico es determinar la relación entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, se obtuvo como resultado descriptivo bajo en un 51.67%, medio en 35.00% y alto en 13.33%, según los 60 encuestados y los resultados que se muestran en la tabla 4 y la figura 3. Respecto al resultado inferencial, el valor Sig. (bilateral) ha sido de 0.083 >0.05, a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, lo que nos da a comprender que no existe correlación significativa entre la dimensión aspectos individuales y la variable síndrome de burnout con un coeficiente de correlación de -0.226 que nos indica que la correlación es negativa baja. El resultado descriptivo nos señala que los aspectos individuales se han visto afectados debido a la poca capacidad individual de cada persona, por consiguiente, el desempeño laboral que muestran los colaboradores es deficiente, probablemente, debido a las altas exigencias propias del puesto o por que, posiblemente, el perfil del colaborador no da con las competencias necesarias para el desarrollo de sus actividades laborales. Según resultado inferencial de sig. (bilateral), se rechaza la hipótesis alterna, con ello, se acepta la hipótesis nula, esto debido a que no existe relación significativa entre aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. El resultado es constatado Jacobo y Máñez (2020) que concluyeron que el 70% de su población señalaron la existencia del desgaste laboral y que esta patología no es un problema instituido por los colaboradores, sino que se suscita en el entorno laboral en el momento en que la organización no identifica el lado humano del empleo, o solicita un esmero profesional excesivo, lo que ocasiona que los individuos se consideran estresadas, cansadas y oprimidas. La gestión de personal en temas de aspectos individuales no es gestionado de forma eficiente, por consiguiente, genera en los colaboradores una disminución en su desarrollo profesional debido a que las exigencias laborales no va acorde a las competencias propias de cada colaborador, esto debido también a que los objetivos definidos a cada colaborador no son alcanzables, ni razonables,

ocasionando disconformidad, asimismo, que el ambiente se torne desfavorable para la mayoría de los colaboradores.

Con respecto al segundo objetivo específico es determinar la relación entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, se obtuvo como resultado descriptivo en interacción laboral es bajo en un 51.67%, medio en 26.67% y alto en 21.67%, según los 60 encuestados y que se muestran en la tabla 5 y la figura 4. Respecto al resultado inferencial el Sig. (bilateral) ha sido de 0.806 >0.05 , a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, lo que nos da a comprender que no existe correlación significativa entre la dimensión interacción laboral y síndrome de burnout con un coeficiente de -0.032 que nos indica que la correlación es negativa muy baja. De acuerdo al resultado descriptivo, este resultado nos evidencia que la interacción laboral no fluye de manera óptima en todo el personal y que, todo lo contrario, podría haber conflictos y/o discrepancias entre los colaboradores de la organización, afectando de esta manera la relación laboral entre sus componentes, por lo tanto, según resultado inferencial, se rechaza la hipótesis alterna, con ello, se acepta la hipótesis nula, esto debido a que, no existe relación significativa entre interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Este resultado es corroborado por Soto y Benites (2021) en donde concluyeron en su investigación que el síndrome de burnout y el riesgo psicosocial tiene correlación directa y significativa entre ambas variables, es decir, la relación entre el trabajo y los riesgos psicosociales termina por afectar la relación laboral, por consiguiente, impacta en la interacción laboral entre los colaboradores. La existencia de una baja interacción laboral estaría afectando la confianza, empatía, asertividad en la comunicación, asimismo, habría ausencia de respeto mutuo, incrementando la incompreensión, el desentendimiento y actitudes negativas entre los integrantes que conforma dentro de la organización.

En lo que corresponde al tercer objetivo específico es determinar la relación entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, El resultado descriptivo en la dimensión colectividad laboral resultó bajo en un 38.33%, medio en 35.00% y alto en 26.67%,

según los 60 encuestados y los resultados que se muestran en la tabla 6 y la figura 5. Respecto al resultado inferencial al valor Sig. (bilateral) ha sido de $0.921 > 0.05$, a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, lo que nos da a comprender que no existe correlación significativa entre la dimensión colectividad laboral y síndrome de burnout con un coeficiente de -0.013 que nos indica que la correlación es negativa muy baja. El resultado descriptivo nos señala que el nivel de confianza en la colectividad laboral, no es el adecuado, obviamente, esto trae consigo diferencias entre el personal debido al malestar individual que pueda generar, asimismo, afecta a concretar intereses propios de un equipo de trabajo, perjudicando beneficios a quienes lo integran por lo tanto, según resultado inferencias, se rechaza la hipótesis alterna, con ello, se acepta la hipótesis nula, esto debido a que, no existe relación significativa entre colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Este resultado afecta al desarrollo de las actividades laborales ya que no se sigue lo que mencionó Lapa (2014) definitivamente está asociado entre el desarrollo sostenible y el mejoramiento del bienestar colectivo e individual de los colaboradores en el contexto de las relaciones laborales. La colectividad laboral registra un índice de desaprobación que nos indicaría que, a consecuencia de la falta de confianza entre los colaboradores de la organización, no existencia bienestar individual y colectivo, asimismo, pone en riesgo los objetivos estratégicos de la compañía.

Por último, el cuarto objetivo específico es determinar la relación entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, se obtuvo como resultado descriptivo en prácticas de recursos humanos bajo en un 43.33% , medio en 40.00% y alto en 16.67% , según los 60 encuestados y los resultados que se muestran en la tabla 7 y la figura 6. Respecto al resultado inferencial, el valor Sig. (bilateral) ha sido de $0.849 > 0.05$, a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, lo que nos da a comprender que no existe correlación significativa entre la dimensión prácticas de recursos humanos y síndrome de burnout con un coeficiente de 0.025 que nos señala que la correlación es positiva muy baja. De acuerdo con el resultado descriptivo, se evidencia que la práctica de recursos humanos no está siendo

gestionado de forma eficiente ya que los colaboradores sienten que no les otorga capacitación para desarrollo de sus actividades, asimismo, que no son evaluados de manera justa y siente que no tiene un reconocimiento al esfuerzo laboral y/o al cumplimiento de sus objetivos, por lo tanto, esto trae desmotivación en el crecimiento profesional de los colaboradores, por lo tanto, según resultado inferencial, se rechaza la hipótesis alterna, con ello, se acepta la hipótesis nula, esto debido a que, no existe relación significativa entre recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Este resultado no se está cumpliendo de acuerdo con lo mencionado por Cota y Rivera (2017) quienes expresaron que para mejorar temas de productividad debe de aplicarse de manera grupal las capacitaciones y prácticas en recursos humanos por la importancia que representa el factor humano dentro de las organizaciones y que de ello dependerá el éxito o fracaso de esta. Indudablemente que las prácticas de recursos humanos son importantes para el crecimiento y desarrollo de los colaboradores y, por consiguiente, el de la organización. Sin embargo, a falta de esto o que no se efectúe la práctica de recursos humanos tendremos un bajo desempeño laboral en el personal, se reducirá el compromiso e identificación con la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados de la investigación, esto nos permite llegar a las siguientes conclusiones:

Primera: Se cumplió con determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Ya que se contrastó la hipótesis general concluyendo que no existe una relación significativa entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021 debido a que el resultado inferencial del valor Sig. (bilateral) es de $0.376 > 0.05$, aceptando la hipótesis nula con el grado de correlación negativa muy baja (-0.116), además en el resultado descriptivo el 46.67% señala que la gestión del personal está en un nivel bajo, sin embargo, el 50% tiene la percepción de que el síndrome de burnout está inmersa en el entorno laboral de la organización.

Segunda: Se cumplió con el primer objetivo específico que es determinar la relación entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. Ya que se comprobó la primera hipótesis específica, concluyendo de que no existe una relación significativa entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, debido al resultado inferencial el valor Sig. (bilateral) es de $0.083 > 0.05$ aceptando la hipótesis nula con el grado de correlación negativa muy baja (-0.226). Asimismo, el resultado descriptivo ha sido calificado a un nivel bajo en un 51.67%, por el cual se puede deducir que las capacidades técnicas y el desempeño propio de cada colaborador es considerado por el resto de los integrantes de forma deficiente o de grado bajo, por lo cual perciben que no se está contratando personal con competencias necesarias para el desarrollo de las actividades que se requiere en el puesto.

Tercera: En este tercer punto, el segundo objetivo específico se cumplió, determinándose la relación entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.

comprobándose la segunda hipótesis específica, concluyendo de que, no existe una relación significativa entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, debido al resultado inferencial el Sig. (bilateral) es de $0.806 > 0.05$, aceptando la hipótesis nula con el grado de correlación negativa muy baja (-0.032). Nos indicaría que, la percepción en este caso, según resultados descriptivos, es bajo en un 51.67% dándonos a entender de que no existe una interacción cordial entre los superiores y sus subordinados, asimismo, entre los mismos colaboradores de una misma línea jerárquica.

Cuarta: Se pudo comprobar el cumplimiento del tercer objetivo específico, en donde se determinó la relación entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, confirmándose el siguiente resultado de la tercera hipótesis específica, no existe una relación significativa entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, debido al resultado inferencial el valor Sig. (bilateral) ha sido de $0.921 > 0.05$, aceptando la hipótesis nula con el grado de correlación negativa muy baja (-0.013), que nos da entender, según resultado descriptivo, que la sensación que percibe los colaboradores es bajo en un 38.33% esto debido a que los colaboradores sienten que el bienestar colectivo no se está direccionando correctamente por lo mismo que los indicadores establecidos para alcanzar las metas y objetivos de la empresa cada vez son inalcanzables, probablemente debido a que el personal existente no cuentan con confianza mutua entre ellos, por consiguiente, la comunicación no es el adecuado, no permitiendo que se mejore las funciones y/o actividades que ayuden a cumplir con los indicadores planteados por la organización.

Quinta: El cumplimiento del cuarto objetivo específico, donde se cumplió con determinar la relación entre la práctica de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021, comprobándose la cuarta hipótesis específica, constatándose de que, no existe una relación significativa entre la práctica de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021,

por lo que se concluye, según resultado inferencial el valor Sig. (bilateral) ha sido de 0.849 >0.05 , aceptando la hipótesis nula con el grado de correlación positiva muy baja (0.025), esto nos dan entender, según resultado descriptivo, que el 43.33% de los encuestados califica como bajo las prácticas de recursos humanos, esto debido a que los colaboradores tiene la percepción de que no se está llevado a cabo capacitaciones al 100% del personal, es por ello, que las evaluaciones no serían equitativas y/o justas, por lo tanto, trae consigo la desmotivación entre los que integran el equipo de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Realizar una reingeniería al área de la gestión del personal con la finalidad de mejorar los procesos que conciernen al área de gestión de personal, con ello, buscar optimizar los métodos de selección que ayude a reclutar talentos que aporten a la empresa, asimismo, debe de buscar medios que generen un excelente clima laboral que permita que los colaboradores de lo mejor de sí para aumentar la productividad y rendimiento para el desarrollo de la empresa y, en consecuencia, de su propio desarrollo laboral y profesional. Respecto al síndrome de burnout, se recomienda aplicar el instrumento MBI Maslach Burnout Inventory con la finalidad de que nos brinde una información más precisa para identificar las áreas que podrían estar generando que los colaboradores perciban que síndrome de burnout este instalándose en la esfera laboral en que se encuentran.

Segunda: Se recomienda que las contrataciones que el área de gestión de personal realice, debe de estar ajustados al perfil que se requiere, es decir, debe de reunir las capacidades técnicas deseables que apoye el cumplimiento de sus actividades propias de su puesto laboral. Asimismo, gestión de personal debe de solicitar el soporte del área de auditoría interna para la creación de una lista de comprobación con la finalidad de que se esté contratando personal idóneo para cada puesto de trabajo.

Tercera: Se recomienda crear programas que ayuden a mejorar el clima laboral el cual influya directamente a la interacción laboral más cordial entre todo personal, de esta manera, se crearía una atmosfera saludable que favorezca el entorno laboral. Asimismo, implementar actividades de integración recreativa y de aprendizaje e impulsar el trabajo por colaboración y metas comunes con la idea de que entre los integrantes se apoyen mutuamente para el logro del bien común, generando mayor esfuerzo entre ellos para que todos salgan adelante.

Cuarta: Se sugiere hacer partícipe a los colaboradores, mediante sus líderes, en la creación de los indicadores, esto con la intención de que las metas y objetivos sean alcanzables de acuerdo con las capacidades que tienen los colaboradores.

Asimismo, a través de reuniones comunicar al personal de estos nuevos indicadores para llevarlos a cabo lo cual creará confianza e incrementará el compromiso y la responsabilidad entre sus componentes generando y/o fortaleciendo la colectividad laboral en pro de la organización.

Quinta: Se recomienda que las capacitaciones deben de ser realizadas mediante plataformas con la finalidad de que estos estén disponibles para todo el personal y puedan ser revisados las veces que requiera el colaborador, asimismo, debe de culminar con una evaluación para evidenciar su evolución. Las evaluaciones de desempeño deben de estar enfocados en el cumplimiento de objetivos y metas de cada colaborador, para ello, sería conveniente crear indicadores con la finalidad de generar transparencia en el crecimiento profesional de sus integrantes, por lo tanto, se sugiere que, para la evaluación de desempeño, se considere contratar los servicios de una empresa especializada que brinde el soporte adecuado al área de la gestión de personal.

REFERENCIAS

- Amat, J. (2016). Análisis de normalidad: gráficos y contrastes de hipótesis. <https://tinyurl.com/yxzu7xac>
- Anzola, O. (2018). La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía. *Universitas Psychologica*, 17(1), 9. <https://tinyurl.com/rmcb36hc>
- Apaza, O. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los servidores públicos en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018 (121) <https://tinyurl.com/xuymadc>
- Arrogante, O., & Aparicio, E. (2020). Síndrome de burnout en los profesionales de cuidados intensivos: relaciones con la salud y el bienestar. *Enfermería Intensiva*, 31(2), 60-70. <https://tinyurl.com/edha7bff> .
- Baird, M. y Saltos, M. (2020). Síndrome de Burnout en un Hospital Básico de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*, 1(43), 65-77 <https://tinyurl.com/34rucepu>
- Barreto, D. y Salazar, H. (2019). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. <https://tinyurl.com/yshnffbz>
- Barrios, K. y Olivero, E. (2020). Relación universidad-empresa-estado. Un análisis desde las instituciones de educación superior de Barranquilla-Colombia, para el desarrollo de su capacidad de innovación. *Formación universitaria*, 13(2), 25. <https://tinyurl.com/m4wk8ve7>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 4ta edición Pearson Educación. (60) <https://tinyurl.com/4ds33rrh>
- Bilal, H., & Sari, H. (2020). Relación entre agotamiento emocional y la actitud hacia la seguridad del paciente en enfermeras pediátricas en un hospital de Turquía. *Enfermería Clínica*, 30(1), 37-41. <https://tinyurl.com/btccmykj> .
- Bolaños, Á. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4(1), 134-146. <https://tinyurl.com/hyrsmjiv>

- Bonilla, J. (2021). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada de Lima* (Tesis de licenciatura) Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú. <https://tinyurl.com/5btbxen9>
- Cáceres, C., Muñoz, C. y Valenzuela, J. (2021). Responsabilidad personal docente y motivación escolar. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(1). (175) <https://tinyurl.com/3h4npew5>
- Campos, A., Marques, H. y Álvaro, J. (2020). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: Una revisión sistemática. <https://tinyurl.com/3nmunk8s>
- Cano, I., (2020). La comunicación mermada por el uso obligatorio de las mascarillas. *Ocronos-Editorial Científico Técnica*. Vol. III N° 8 Pag. Inicial: Vol. III; n°8:107. <https://tinyurl.com/v7p3e9ef>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima Editorial San Marcos. (314) <https://tinyurl.com/2p9axz67>
- Casana, K. (2019). Análisis de la gestión del talento humano en la división médico legal II del Callao, 2018 (12). <https://tinyurl.com/ypfz89a8>
- Castañeda, Y. Valero, G. y Patiño, R. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 127-149. <https://tinyurl.com/2762ptnz>
- Cedeño, R. (2019) *Interacción Laboral*. Atrio seguros S.A. (antes Seguros comerciales Bolivar S.A.). (01) <https://tinyurl.com/cyrf4cun>
- Chacaltana, K. y Rojas, L. (2020). Persistencia del síndrome burnout en internos de medicina en hospitales de Lima, Perú (año 2018). *Investigación en educación médica*, 8(32), 9-15 <https://tinyurl.com/ezyzfcxv>
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://tinyurl.com/6xr9j93j>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*, México, Editorial McGraw Hill. <https://tinyurl.com/bn5ynheh>
- Cota, J. y Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. (16). <https://tinyurl.com/kh4r3mmm>

- Del Valle, G. y Guedez, Y. (2021) Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atención Primaria*, 53(1).
<https://tinyurl.com/2efnyjd9>
- Delgado, P. (2020). Burnout, el efecto cuarentena. *Observatorio de innovación educativa*. <https://tinyurl.com/42wbsz27>
- Díaz, M. (2020). Consentimiento de los socios y adopción de acuerdos sociales por unanimidad. (01) <https://tinyurl.com/35xmpndk>
- Domínguez, S., (2018). Agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios: ¿Cuánto influye las estrategias cognitivas de regulación emocional? *Educación Médica* 2018; 19 (2): 96-103
<https://tinyurl.com/38x3pk8s>
- Fernández, S. (2017). Evaluación y aprendizaje. *MarcoELE: Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera*, (24). <https://tinyurl.com/3t8ksm4a>
- Flores, R. (2018). Gestión del personal y clima laboral en trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Ucayali–ANA 2018 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. (47) <https://tinyurl.com/nb7sv6ew>
- Forbes, R. (2018). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. <https://tinyurl.com/fnrhjba>
- Ganga, F y Villacis, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil, p. 99. <https://tinyurl.com/6fu37af3>
- García, I., Fernández, M. y Portero, S. (2021). Síndrome de burnout y factores relacionados en docentes universitarios. *NURE investigación: Revista Científica de enfermería*, (110), 2. <https://tinyurl.com/2p9cb9jj>
- Gil, J., Morales, M. y Nieto, L. (2020). La gestión universitaria en tiempos de Covid-19: Retos, nuevas prácticas y aprendizajes. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(3), 270-277. <https://tinyurl.com/ypvpd83x>
- Gilabert, A. (2020). El trabajo ha muerto. Libro que invita a empresas y personas a actuar para evitar las crisis. *Infonegocios*. (01) <https://tinyurl.com/2p8adj3n>
- Gómez, R. (2018). Conocimiento y entendimiento: determinantes de la confianza del presidente. *Universidad autónoma metropolitana, México*. Vol.14 núm. 2, pp.97-125, 2018 <https://tinyurl.com/4bx7xnfk>

- Granados, L., Aparasi, D., Inglés, C., Aparicia, M., Fernadez, A. y Garcia, J., (2019). ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? Vol. 7, N° 1 (Págs. 83-92). <https://tinyurl.com/2p8dhtjx>
- Granero, R. (2016). Metodología de investigación en Psicología Estadística descriptiva e inferencial. Análisis, data y moldes (4).<https://tinyurl.com/ycksyytc>
- Guasco, L. (2020). El justo medio: Ser asertivo. *Vida científica boletín de la escuela preparatoria n°4*. N°15 (2020) 9-19. <https://tinyurl.com/2p87vf3n>
- Hernández, J. et al, (2020). Derechos laborales y sindicales. Estándares interamericanos. Comisión interamericana de derechos humanos (106). <https://tinyurl.com/2p8brjvs>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. 1° edición McGraw – Hill. (182) <https://tinyurl.com/yc42pu3y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6° edición McGraw – Hill / interamericana editores, SA. (128/175) <https://tinyurl.com/2p8m7fy2>
- Huancón, E. y Hidalgo, O. (2021). Síndrome de Burnout: impacto en el desempeño laboral de los educadores. *Revista Mapa*, 5-23 (66). <https://tinyurl.com/33suzdjw>
- Jacobo, G. y Máñez, A. (2020). Design and validity of a questionnaire for measuring psychosocial risk factors and burnout. *Dyna*, 87(214), 66-74. <https://tinyurl.com/2p9a8ss4>
- Jaime, M. (2020) Gestión del personal del sindicato de obreros de la prefectura de los ríos. Universidad Técnica de Babahoyo. <https://tinyurl.com/4purkvm8>
- Lago, J. (2020). La reducción de personal en la gestión de los recursos humanos. *Faces*, año 26, N°55, 87-144 (90). <https://tinyurl.com/2mrs7vrn>
- Lapa, L. (2014) La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú. (97-98) <https://tinyurl.com/z9dtcum2>
- Lindo, A. y Parejas, J. (2020) Síndrome de burnout y agresividad en efectivos policiales de un distrito de lima, Perú. <https://tinyurl.com/2p8rnxfv>

- Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2. <https://tinyurl.com/yckp3adc>
- Luévano, J. y Martínez, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica administrativa*, 16(2), 3. <https://tinyurl.com/2p8a8su8>
- Macía, C., Iglesias, D., Díaz, J., Sánchez, M., Llauradó, G., Martínez, A. y González, A. (2020). Síndrome de burnout en especialistas de medicina interna y factores asociados a su desarrollo. *Revista Clínica Española*, 220(6), 331-338. <https://tinyurl.com/2p8b3twj>
- Manjarrez, N., Sablon, N., Ortega, V., (2016). Gestión de los Recursos Humanos: Un abordaje teórico; *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://tinyurl.com/2exazxsh>
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://tinyurl.com/437544w6>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Integración Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. 36(3), pp.181-191 <https://tinyurl.com/5e5y2fpc>
- Medina, A., Ramírez, B., Ariza, L. y Guerrero, N. (2020). Presencia y afectación del síndrome de burnout en instructores de TH-67 de la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia. *Ciencia y Poder Aéreo*, 15(2), 6-17. <https://tinyurl.com/ygy6v2ud>
- Mejía, C. (2016). Los riesgos psicosociales y desempeño laboral en el área administrativa del IESS hospital del Latacunga provincia de Cotopaxi. Título Psicología Industrial. (36) <https://tinyurl.com/2p9ew5wa>
- Montoya, C., y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional (p.01-20) <https://tinyurl.com/39y96pd6>
- Náquira, J. (2017). Imputabilidad y conciencia de lo ilícito: de su objeto y relación. Pontificia Universidad Católica de Chile (4). <https://tinyurl.com/2uyyn3wc>

- Organización Internacional del Trabajo (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición. Estimaciones actualizadas y análisis (2). <https://tinyurl.com/2p8k2upk>
- Palmer, Y., Prince, R., Medina, C. y López, D. (2017). Frecuencia de rasgos de depresión en médicos internos de pregrado del instituto mexicano del seguro social en Mexicali, Baja California. *Inv. Ed. Med.* 2017; 6 (22): 75-79. <https://tinyurl.com/2ww5uhmb>
- Quiroz, M., Lucas, M. y Alcázar M. (2017). Factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en los docentes universitarios. In *Investigaciones Cualitativas en Ciencia y Tecnología 2017* (pp. 131-142). <https://tinyurl.com/2epxbjw>
- Quispe, G. (2017). El síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA – Puno 2016. <https://tinyurl.com/bddsar89>
- Ramírez, A. (2020). La cirugía como una sinfonía. Un proyecto para el trabajo en equipo y coordinado. *Revista Colombiana de Cirugía*, 35(4), 550-552. <https://tinyurl.com/5arfu5ks>
- Ramírez, R., Lay, N. y Sukier, H. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información tecnológica*, 31(1), 133-140. <https://tinyurl.com/2p9skas4>
- Ribes, G., Perelló, M. y Herrero, A. (2018). Dirección de recursos humanos. Gestión de personas. *Colección Académica*. <https://tinyurl.com/yc25btbn>
- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M. y Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 7(2). <https://tinyurl.com/2p8zd97z>
- Rodríguez, J. y Reguant, M. (2019) Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovación i Recerca en Educació (Reire)*. (06) <https://tinyurl.com/2d39fdtz>
- Rojas, J. y Ruiz, D. (2015) Trabajo final de organización y gestión de procesos. <https://tinyurl.com/9j3b6vn8>
- Romero, G. (2020). El respeto: un valor que desafía a la educación de universitarios tabasqueños en la modernidad líquida. *Apuntes Universitarios*, 10(3), 131-145. <https://tinyurl.com/yc67ms7m>

- Ruiz, B. (2019). Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019 (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://tinyurl.com/2fcbr5bw>
- Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. Asociación costarricense de medicina legal y disciplinas afines. Vol. 32 (1). <https://tinyurl.com/5x5yhr76>
- Salas, D. (2020) Selección de la muestra en la investigación cuantitativa. Investigación. (1) <https://tinyurl.com/2p93z95h>
- Salguero, N. y García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. Ciencias económicas y empresariales. Edición núm. 25, Vol. 3, n°9, 2018, pp.331-342. <https://tinyurl.com/mu7npsvu>
- Sanabria, J., Silveira, Y., Guillen, L. y Rosero, M. (2020). Gestión de la confianza en Gimnasios deportivos. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (37), 102. <https://tinyurl.com/2p8zutun>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Quinta edición. Business Support Anneth SRL. (p.17-51) <https://tinyurl.com/2mjf75r6>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. (35) <https://tinyurl.com/3mwndebk>
- Sandoval, M., y Surdez, E. y Domínguez D. (2016). Logro Personal: Factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. Universidad de Zulia, Venezuela. Vol. 32, núm. 13, 2016, pp. 704-724. <https://tinyurl.com/2p8jrn2h>
- Sevy, A. (2017). Conductas, comportamientos y pautas de éxito en la generación de valor empresarial. Univesitat de Barcelona. <https://tinyurl.com/3abxvypz>
- Sosa, R. (2019). ¿Qué hacer cuando tu equipo se siente frustrado? Red Forbes (01) <https://tinyurl.com/yc7bbzje>
- Soto, E. y Benites, J. (2021). Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018. <https://tinyurl.com/2p95frnn>
- The World Bank (2021). Global Economic Prospects. A World Bank Group Flagship Report. 30th anniversary edition. <https://tinyurl.com/ycknheav>

- Torres, D. (2020). La generación de valor entre las personas y las organizaciones. *Revista GEON* (4-8) <https://tinyurl.com/59cyb54c>
- Valderrama, S (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta. 2° edición - Editorial San Marcos. <https://tinyurl.com/ycktax47>
- Vásquez, E. (2021). Síndrome de Burnout y Justicia organizacional en profesionales de enfermería de hospitales de tercer nivel en la ciudad de Medellín. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab* 2020; 29(4): 330-339. <https://tinyurl.com/2p9c3bka>
- Vásquez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Universidad del Istmo. Campo Ixtepec. Licenciatura en Ciencias Empresariales. <https://tinyurl.com/ybudc67t>
- Verde, K. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del supermercado Plaza Vea Ceres, Ate 2019 (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://tinyurl.com/3kfrhkr3>
- Villa, J., Arroyave, L. y Montoya, I., (2019). Malestar ético y desgaste emocional en profesionales que trabajan en proyectos de atención psicosocial a víctimas de violencia política en Medellín y Antioquia (17). <https://tinyurl.com/y3usna6a>
- Ziebell, M; Natividade, J; Soares, R; y Barbosa, N. (2019) Performance, satisfacción and intention to remain in organizations: Individual to contextual predictors. Article. *Trends in Psychology*. ISSN 2358-1883. DOI: 10.9788/TP2019.2-18. <https://tinyurl.com/2d82vh6z>
- Zuluaga, I. y Ruiz, J. (2020). El Burnout y Cómo Incide en Trabajadores de Organizaciones (11-12). <https://tinyurl.com/2p82jzcf>

ANEXOS

Anexo 1 – OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Gestión de personal y síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Variable 1: Gestión de personal	Manjarrez, Sablón y Ortega (2016, pp. 1-19), Sostienen que el enfoque de gestión de personal a la cual las organizaciones se están basando, es la gestión del Talento Humano, a través de la cual se considera las competencias individuales, interacción con el ambiente laboral, el colectivo humano y la actividad de recursos humanos.	La gestión de personal se operacionaliza a través de las siguientes dimensiones identificadas: Aspectos individuales, interacción laboral, colectividad laboral y práctica de recursos humanos.	Aspectos individuales	Capacidad.	1	Ordinal tipo Likert
				Desempeño.	2	
			Interacción laboral	Adopción de acuerdos.	3	
				Trabajo en equipo.	4	
			Colectividad laboral.	Confianza.	5	
				Comunicación.	6	
				Respeto.	7	
			Prácticas de recursos humanos	Capacitación.	8	
				Evaluación.	9	
				Motivación.	10	
Variable 2: Síndrome de burnout	Arrogante y Aparicio (2020, p.70) definió el burnout como una expresión del comportamiento del estrés en el ámbito laboral y se entiende como un síndrome de tres dimensiones que son el cansancio emocional, el conflicto para lograr el desarrollo personal, y la despersonalización del trato con los usuarios y/o clientes.	Para definir operacional se considerará dimensiones e indicadores, con ello, se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta	Cansancio emocional	Desgastado	11	Ordinal tipo Likert
				Frustrado.	12	
				Agotado	13	
			Logro personal	Entendimiento	14	
				Eficiente	15	
			Despersonalización	Asertivo	16	
				Trato duro	17	
					18	
Culpabilidad	19					
	20					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de personal y Síndrome de Burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021? (b) ¿Cuál es la relación entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021? (c) ¿Cuál es la relación entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021? (d) ¿Cuál es la relación entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. (b) Determinar la relación entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. (c) Determinar la relación entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. (d) Determinar la relación entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre los aspectos individuales y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. (b) Existe relación significativa entre la interacción laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. (c) Existe relación significativa entre la colectividad laboral y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021. (d) Existe relación significativa entre las prácticas de recursos humanos y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión de Personal</p> <p>Variable 2: Síndrome de Burnout</p>	<p>a) Aspectos individuales.</p> <p>b) Interacción laboral</p> <p>c) Colectividad laboral</p> <p>d) Prácticas de recursos humanos</p> <p>a) Agotamiento personal</p> <p>b) Logro Personal</p> <p>c) Despersonalización</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Correlacional Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Población: 71 colaboradores Muestra: 60 colaboradores Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 - CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

Estimado colaborador, el cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre tu apreciación de la gestión de personal y síndrome de burnout en tu organización. La encuesta es anónima, por lo que solicitamos sinceridad en tu respuesta que otorgues. Marca con un X la opción que creas conveniente. Gracias.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

N.º		Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Gestión de personal	ASPECTOS INDIVIDUALES							
	1	Tus colegas de trabajo muestran capacidades individuales favorables para el cumplimiento de actividades laborales.						
	2	Tus colegas de trabajo muestran desempeño laboral adecuado e individual para el cumplimiento de sus tareas.						
	INTERACCIÓN LABORAL							
	3	Se adopta acuerdos para una interacción laboral sin conflictos en la empresa						
	4	En esta entidad se fomenta el trabajo en equipo como parte de la gestión del personal						
	COLECTIVIDAD LABORAL							
	5	Existe una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.						
	6	Se practica la comunicación asertiva entre trabajadores y directivos.						
	7	La práctica del respeto entre trabajadores y directivos es constante.						
PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS								
8	La entidad brinda facilidades para capacitación a fin de mejorar el desarrollo de sus tareas.							
9	La entidad le comunica los resultados de la evaluación de desempeño con fines de mejorar las actividades laborales.							
10	La entidad le otorga reconocimientos motivacionales por los logros laborales y demás actos positivos realizados por el trabajador.							
Síndrome de burnout	CANSANCIO EMOCIONAL							
	11	Generalmente se han presentado casos de desgaste emocional por desarrollar sus actividades laborales.						
	12	Regularmente se ha presentado casos de frustración por realizar su trabajo.						
	13	Debido a las exigencias del trabajo se presentan casos de agotamiento emocional.						
	LOGRO PERSONAL							
	14	Los compañeros de trabajo se entienden entre sí de forma regular.						
	15	Los colaboradores resuelven los problemas de forma eficiente al realizar su trabajo.						
	16	Se trata de forma asertiva los conflictos en el trabajo.						
	DESPERSONALIZACIÓN							
	17	Se presentan casos de trato duro entre compañeros de trabajo.						
18	Generalmente observó un comportamiento más insensible entre los colaboradores.							
19	Cuando alguien no participa en un grupo lo hacen sentir culpable.							
20	Generalmente los compañeros culpan a otros de sus problemas en el trabajo.							

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 4 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE PERSONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión de personal y Síndrome de Burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PERSONAL

Definición de la variable: Manjarrez, Sablón y Ortega (2016, pp. 1-19), Sostienen que el enfoque de gestión de personal a la cual las organizaciones se están basando, es la gestión del Talento Humano, a través de la cual se considera las competencias individuales, interacción con el ambiente laboral, el colectivo humano y la actividad de recursos humanos.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i r i d e a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Aspectos individuales	Capacidad.	Tus colegas de trabajo muestran capacidades individuales favorables para el cumplimiento de actividades laborales.	1	1	1	1	
	Desempeño.	Tus colegas de trabajo muestran desempeño laboral adecuado e individual para el cumplimiento de sus tareas.	1	1	1	1	
Interacción laboral	Adopción de acuerdos	Se adopta acuerdos para una interacción laboral sin conflictos en la empresa	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	En esta entidad se fomenta el espíritu de equipo como parte de la gestión del personal	1	1	1	1	
Colectividad laboral	Confianza.	Existe una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	1	1	1	1	
	Comunicación	Se practica la comunicación asertiva entre trabajadores y directivos.	1	1	1	1	
	Respeto.	La práctica del respeto entre trabajadores y directivos es frecuente.	1	1	1	1	
Prácticas de recursos humanos	Capacitación	La entidad brinda facilidades para capacitación a fin de mejorar el desarrollo de sus tareas.	1	1	1	1	
	Evaluación	La entidad le comunica los resultados de la evaluación de desempeño con fines de mejorar las actividades laborales.	1	1	1	1	
	Motivación	La entidad le otorga reconocimientos motivacionales por los logros laborales y demás actos positivos realizados por el trabajador.	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Gestión de personal

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: ASPECTOS INDIVIDUALES	5	4	3	2	1
Tus colegas de trabajo muestran capacidades individuales favorables para el cumplimiento de actividades laborales.					
Tus colegas de trabajo muestran desempeño laboral adecuado e individual para el cumplimiento de sus tareas.					
Dimensión 2: INTERACCIÓN LABORAL					
Se adopta acuerdos para una interacción laboral sin conflictos en la empresa					
En esta entidad se fomenta el espíritu de equipo como parte de la gestión del personal					
Dimensión 3: COLECTIVIDAD LABORAL					
Existe una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
Se practica la comunicación asertiva entre trabajadores y directivos.					
La práctica del respeto entre trabajadores y directivos es frecuente.					
Dimensión 4: PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS					
La entidad brinda facilidades para capacitación a fin de mejorar el desarrollo de sus tareas.					
La entidad le comunica los resultados de la evaluación de desempeño con fines de mejorar las actividades laborales.					
La entidad le otorga reconocimientos motivacionales por los logros laborales y demás actos positivos realizados por el trabajador.					

¡Muchas gracias por su participación!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

Definición de la variable: Arrogante y Aparicio (2020, p.70) definió el burnout como una expresión del comportamiento del estrés en el ámbito laboral y se entiende como un síndrome de tres dimensiones que son el cansancio emocional, el conflicto para lograr el desarrollo personal, y la despersonalización del trato con los usuarios y/o clientes.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Cansancio emocional	Desgastado	Generalmente se han presentado casos de desgaste emocional por desarrollar sus actividades laborales.	1	1	1	1	
	Frustrado.	Regularmente se ha presentado casos de frustración por realizar su trabajo.	1	1	1	1	
	Agotado	Debido a las exigencias del trabajo se presentan casos de agotamiento emocional.	1	1	1	1	
Logro personal	Entendimiento	Los compañeros de trabajo se entienden entre sí de forma regular.	1	1	1	1	
	Eficiente	Los colaboradores resuelven los problemas de forma eficiente al realizar su trabajo.	1	1	1	1	
	Asertivo.	Se trata de forma asertiva los conflictos en el trabajo.	1	1	1	1	
Despersonalización	Trato duro	Se presentan casos de trato duro entre compañeros de trabajo.	1	1	1	1	
		Generalmente observo un comportamiento más insensible entre los colaboradores.	1	1	1	1	
	Culpabilidad	Cuando alguien no participa en un grupo lo hacen sentir culpable.	1	1	1	1	
		Generalmente los compañeros culpan a otros de sus problemas en el trabajo.	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Síndrome de Burnout


Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1


Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: CANSANCIO EMOCIONAL	5	4	3	2	1
Generalmente se han presentado casos de desgaste emocional por desarrollar sus actividades laborales.					
Regularmente se ha presentado casos de frustración por realizar su trabajo.					
Debido a las exigencias del trabajo se presentan casos de agotamiento emocional.					
Dimensión 2: LOGRO PERSONAL					
Los compañeros de trabajo se entienden entre sí de forma regular.					
Los colaboradores resuelven los problemas de forma eficiente al realizar su trabajo.					
Se trata de forma asertiva los conflictos en el trabajo.					
Dimensión 3: DESPERSONALIZACIÓN					
Se presentan casos de trato duro entre compañeros de trabajo.					
Generalmente observo un comportamiento más insensible entre los colaboradores.					
Cuando alguien no participa en un grupo lo hacen sentir culpable.					
Generalmente los compañeros culpan a otros de sus problemas en el trabajo.					

¡Muchas gracias por su participación!


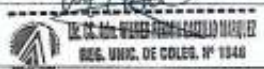
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.
Nombres y apellidos del experto	Edith G. Rosales Domínguez
Documento de identidad	25703679
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora en ciencias administrativas (UNMSM)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955866716
Firma	 Es aplicable
Fecha	21 /09 / 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.
Nombres y apellidos del experto	NERIO JANAMPA ACUÑA
Documento de identidad	28270171
Años de experiencia en el área	25 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE POSGRADO
Número telefónico	996379560
Firma	 Firma del Experto Informante.
Fecha	24 /09 /2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de personal y el síndrome de burnout del área de inventarios de un supermercado en la ciudad de Lima, 2021.
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Fermin Castillo Marquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Administración Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSÉ FARRÁN LESPEDES" SULLANA
Cargo	DIRECTOR GENERAL.
Número telefónico	944629082
Firma	 
Fecha	25/09/2021.

Anexo 5 – RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR PREGUNTAS

Estadística descriptiva

Tablas de frecuencia

Pregunta 1:

Tus colegas de trabajo muestran capacidades individuales favorables para el cumplimiento de actividades laborales.

Tabla 19

Frecuencia de la pregunta 1: Tus colegas de trabajo muestran capacidades individuales favorables para el cumplimiento de actividades laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	32	53.3	53.3	53.3
Casi nunca	13	21.7	21.7	75.0
A veces	10	16.7	16.7	91.7
Casi siempre	5	8.3	8.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

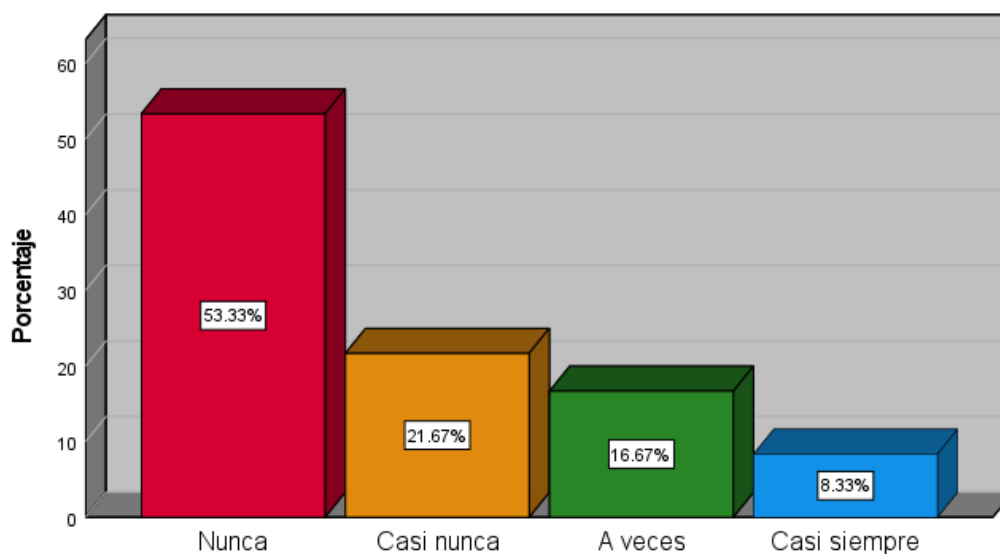


Figura 11. Diagrama de frecuencia de la pregunta 1.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 19 y la figura 11, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 1 como nunca 53.33%, casi nunca 21.67%, a veces 16.67% y casi siempre 8.33%.

Pregunta 2:

Tus colegas de trabajo muestran desempeño laboral adecuado e individual para el cumplimiento de sus tareas.

Tabla 20

Frecuencia de la pregunta 2: Tus colegas de trabajo muestran desempeño laboral adecuado e individual para el cumplimiento de sus tareas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	33.3	33.3	33.3
Casi nunca	25	41.7	41.7	75.0
A veces	9	15.0	15.0	90.0
Casi siempre	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

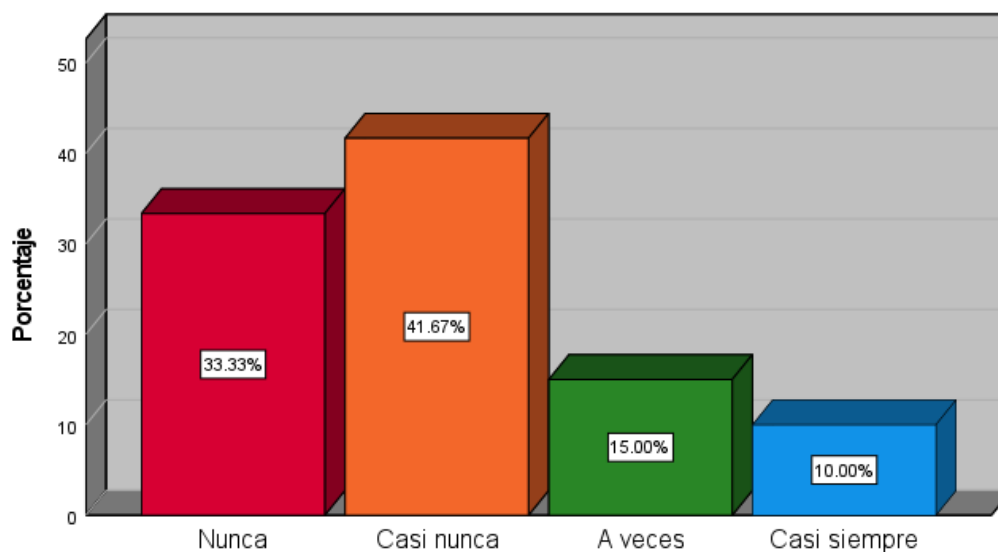


Figura 12. Diagrama de frecuencia de la pregunta 2.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 20 y la figura 12, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 2 como nunca 33.33%, casi nunca 41.67%, a veces 15.00% y casi siempre 10.00%.

Pregunta 3:

Se adopta acuerdos para una interacción laboral sin conflictos en la empresa.

Tabla 21

Frecuencia de la pregunta 3: Se adopta acuerdos para una interacción laboral sin conflictos en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	25.0	25.0	25.0
Casi nunca	16	26.7	26.7	51.7
A veces	12	20.0	20.0	71.7
Casi siempre	5	8.3	8.3	80.0
Siempre	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

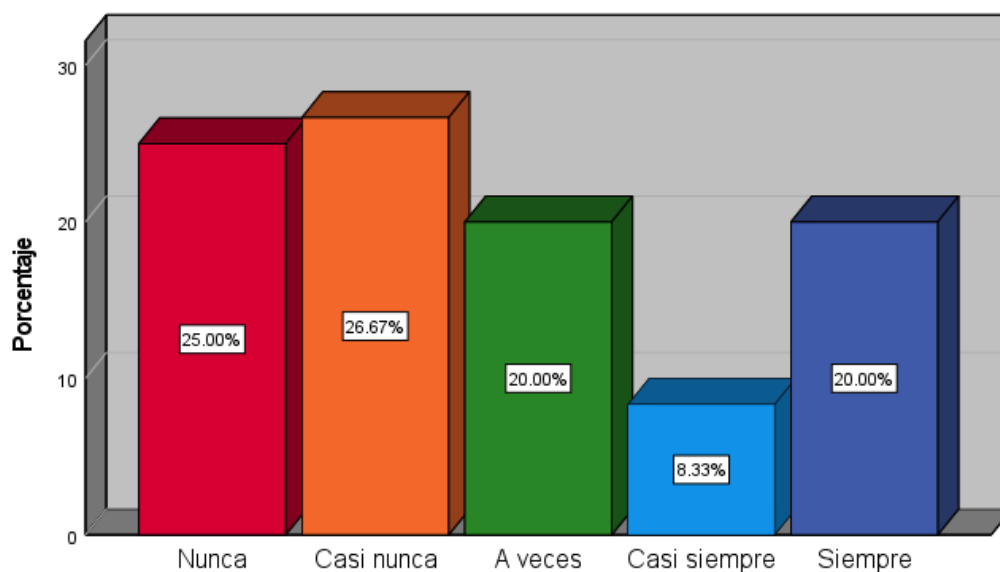


Figura 13. Diagrama de frecuencia de la pregunta 3.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 21 y la figura 13, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 3 como nunca 25.00%, casi nunca 26.67%, a veces 20.00%, casi siempre 8.33% y siempre 20.00%.

Pregunta 4:

En esta entidad se fomenta el trabajo en equipo como parte de la gestión del personal.

Tabla 22

Frecuencia de la pregunta 4: En esta entidad se fomenta el trabajo en equipo como parte de la gestión del personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	15.0	15.0	15.0
Casi nunca	22	36.7	36.7	51.7
A veces	17	28.3	28.3	80.0
Casi siempre	5	8.3	8.3	88.3
Siempre	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

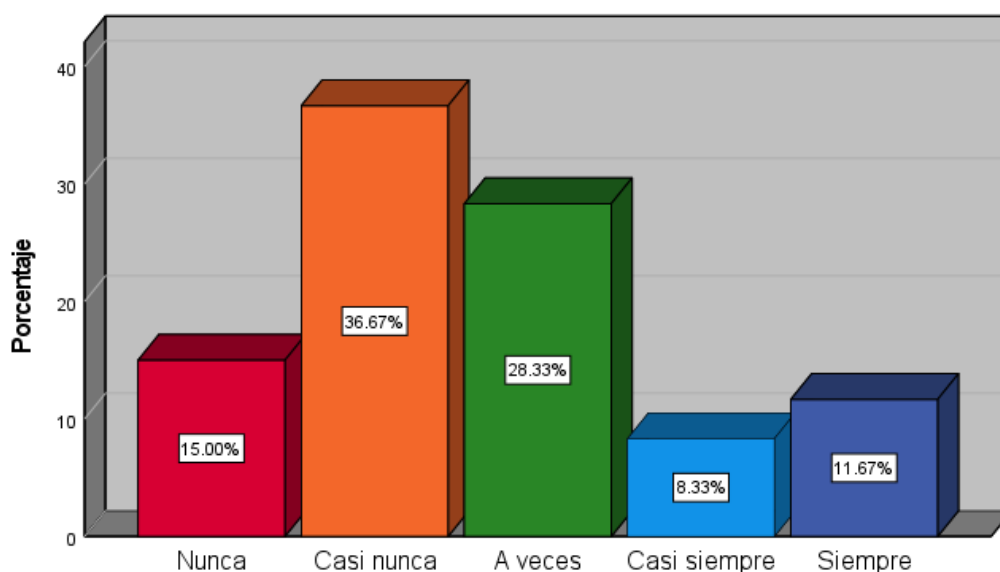


Figura 14. Diagrama de frecuencia de la pregunta 4.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 22 y la figura 14, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 4 como nunca 15.00%, casi nunca 36.67%, a veces 28.33%, casi siempre 8.33% y siempre 11.67%.

Pregunta 5:

Existe una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.

Tabla 23

Frecuencia de la pregunta 5: Existe una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	17	28.3	28.3	35.0
A veces	18	30.0	30.0	65.0
Casi siempre	13	21.7	21.7	86.7
Siempre	8	13.3	13.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

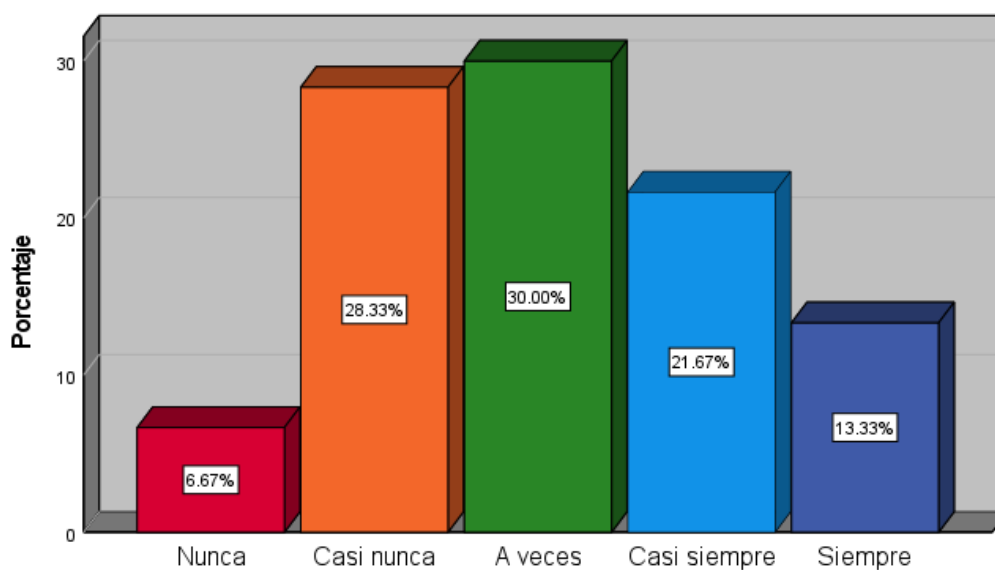


Figura 15. Diagrama de frecuencia de la pregunta 5.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 23 y la figura 15, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 5 como nunca 6.67%, casi nunca 28.33%, a veces 30.00%, casi siempre 21.67% y siempre 13.33%.

Pregunta 6:

Se practica la comunicación asertiva entre trabajadores y directivos.

Tabla 24

Frecuencia de la pregunta 6: Se practica la comunicación asertiva entre trabajadores y directivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	21	35.0	35.0	45.0
A veces	17	28.3	28.3	73.3
Casi siempre	11	18.3	18.3	91.7
Siempre	5	8.3	8.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

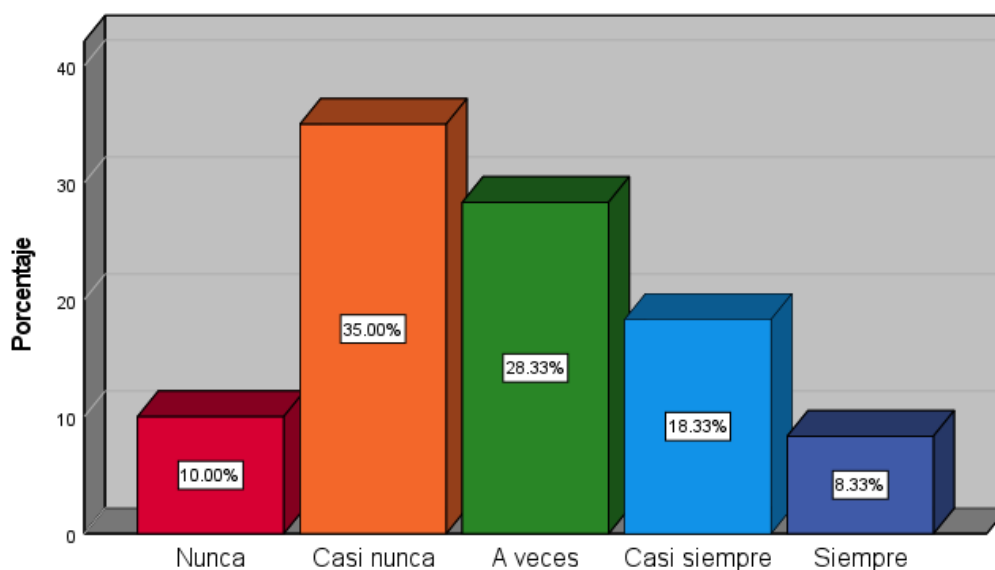


Figura 16. Diagrama de frecuencia de la pregunta 6.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 24 y la figura 16, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 6 como nunca 10.00%, casi nunca 35.00%, a veces 28.33%, casi siempre 18.33% y siempre 8.33%.

Pregunta 7:

La práctica del respeto entre trabajadores y directivos es constante.

Tabla 25

Frecuencia de la pregunta 7: La práctica del respeto entre trabajadores y directivos es constante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	21.7	21.7	21.7
Casi nunca	16	26.7	26.7	48.3
A veces	9	15.0	15.0	63.3
Casi siempre	7	11.7	11.7	75.0
Siempre	15	25.0	25.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

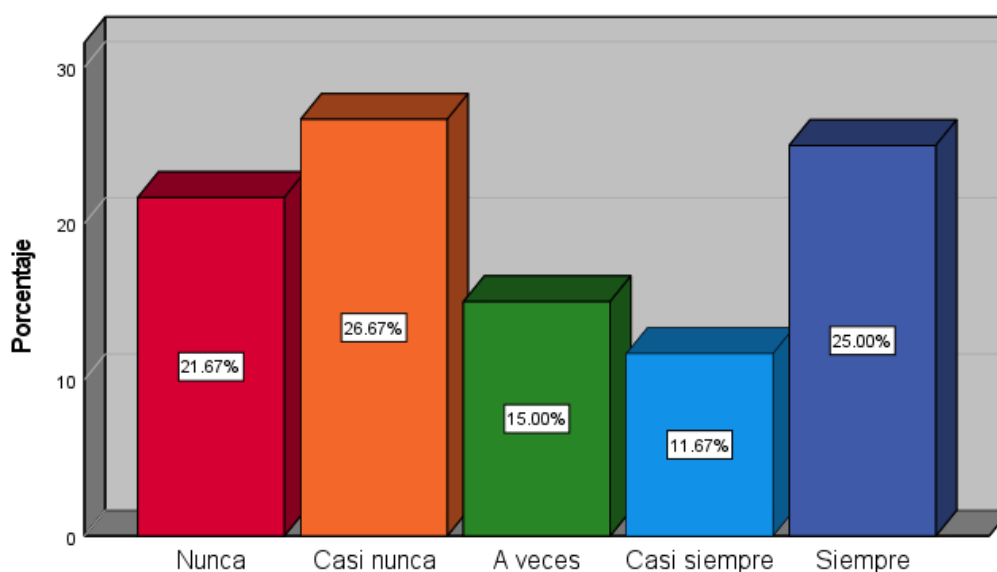


Figura 17. Diagrama de frecuencia de la pregunta 7.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 25 y la figura 17, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 7 como nunca 21.67%, casi nunca 26.67%, a veces 15.00%, casi siempre 11.67% y siempre 25.00%.

Pregunta 8:

La entidad brinda facilidades para capacitación a fin de mejorar el desarrollo de sus tareas.

Tabla 26

Frecuencia de la pregunta 8: La entidad brinda facilidades para capacitación a fin de mejorar el desarrollo de sus tareas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	31	51.7	51.7	51.7
Casi nunca	13	21.7	21.7	73.3
A veces	5	8.3	8.3	81.7
Casi siempre	7	11.7	11.7	93.3
Siempre	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

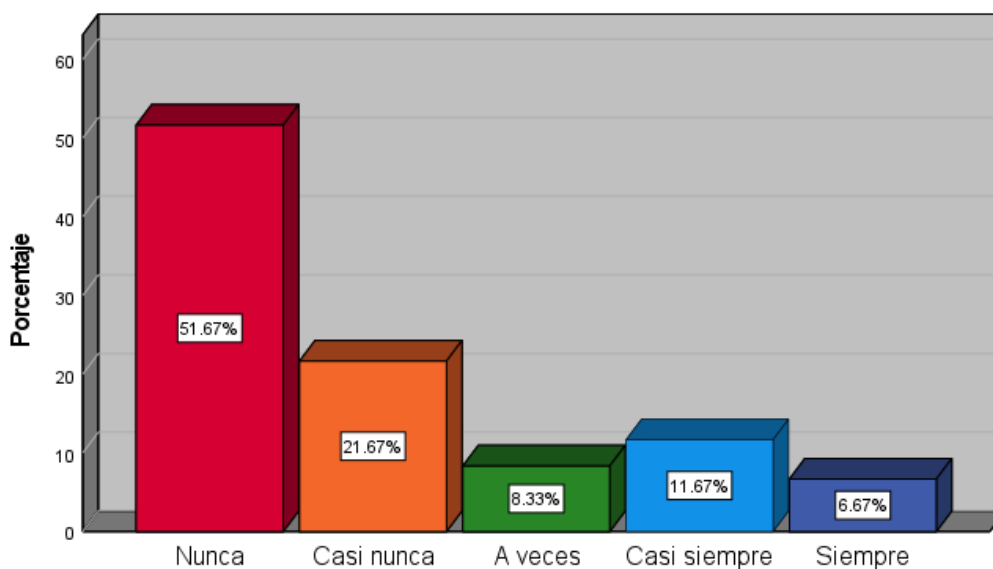


Figura 18. Diagrama de frecuencia de la pregunta 8.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 26 y la figura 18, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 8 como nunca 51.67%, casi nunca 21.67%, a veces 8.33%, casi siempre 11.67% y siempre 6.67%.

Pregunta 9:

La entidad le comunica los resultados de la evaluación de desempeño con fines de mejorar las actividades laborales.

Tabla 27

Frecuencia de la pregunta 9: La entidad le comunica los resultados de la evaluación de desempeño con fines de mejorar las actividades laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	28	46.7	46.7	46.7
Casi nunca	15	25.0	25.0	71.7
A veces	6	10.0	10.0	81.7
Casi siempre	7	11.7	11.7	93.3
Siempre	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

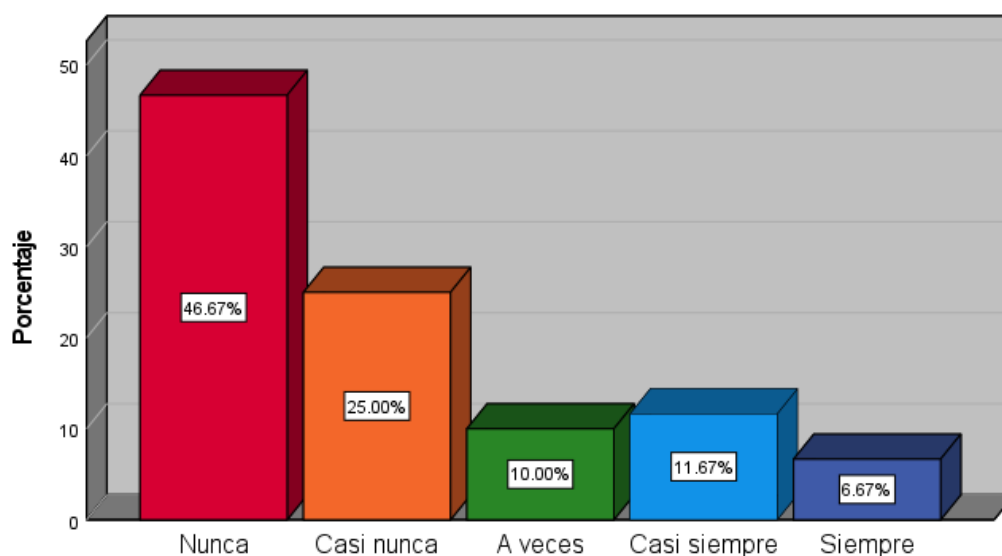


Figura 19. Diagrama de frecuencia de la pregunta 9.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 27 y la figura 19, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 9 como nunca 46.67%, casi nunca 25.00%, a veces 10.00%, casi siempre 11.67% y siempre 6.67%.

Pregunta 10:

La entidad le otorga reconocimientos motivacionales por los logros laborales y demás actos positivos realizados por el trabajador.

Tabla 28

Frecuencia de la pregunta 10: La entidad le otorga reconocimientos motivacionales por los logros laborales y demás actos positivos realizados por el trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	29	48.3	48.3	48.3
Casi nunca	15	25.0	25.0	73.3
A veces	5	8.3	8.3	81.7
Casi siempre	6	10.0	10.0	91.7
Siempre	5	8.3	8.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

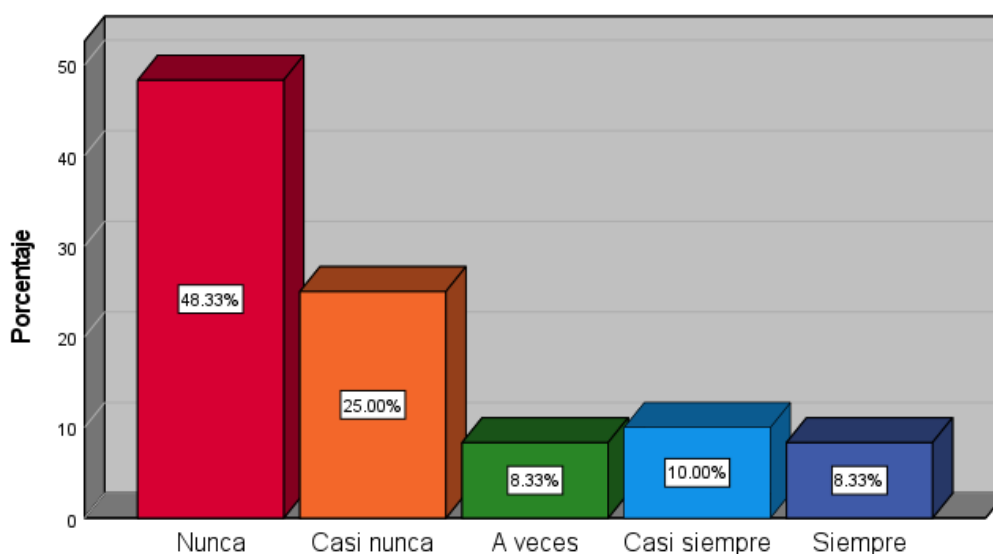


Figura 20. Diagrama de frecuencia de la pregunta 10.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 28 y la figura 20, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 10 como nunca 48.33%, casi nunca 25.00%, a veces 8.33%, casi siempre 10.00% y siempre 8.33%.

Pregunta 11:

Generalmente se han presentado casos de desgaste emocional por desarrollar sus actividades laborales.

Tabla 29

Frecuencia de la pregunta 11: Generalmente se han presentado casos de desgaste emocional por desarrollar sus actividades laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	1	1.7	1.7	1.7
A veces	8	13.3	13.3	15.0
Casi siempre	31	51.7	51.7	66.7
Siempre	20	33.3	33.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

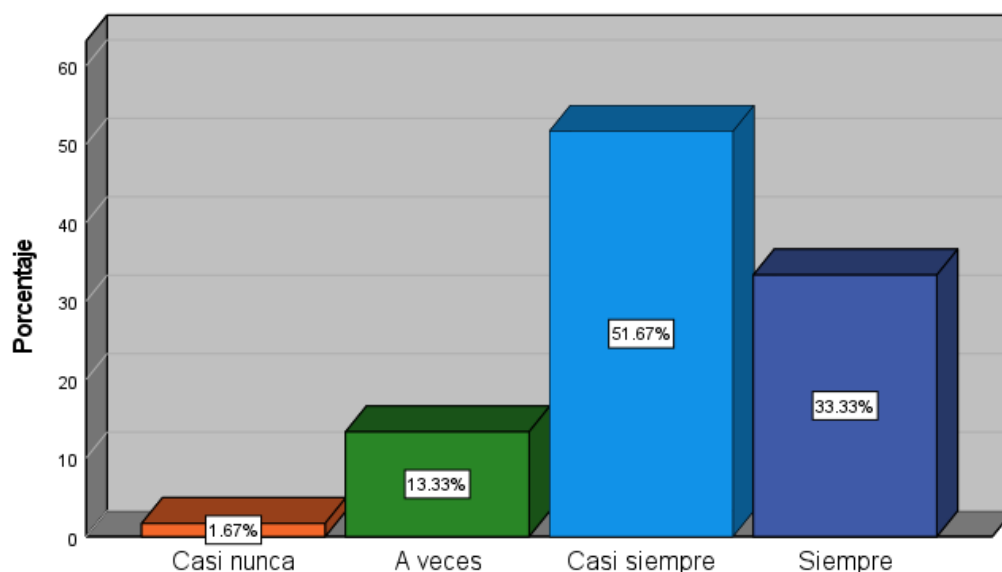


Figura 21. Diagrama de frecuencia de la pregunta 11.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 29 y la figura 21, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 11 como casi nunca 1.67%, a veces 13.33%, casi siempre 51.67% y siempre 33.33%.

Pregunta 12:

Regularmente se ha presentado casos de frustración por realizar su trabajo.

Tabla 30

Frecuencia de la pregunta 12: Regularmente se ha presentado casos de frustración por realizar su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	6	10.0	10.0	10.0
A veces	13	21.7	21.7	31.7
Casi siempre	18	30.0	30.0	61.7
Siempre	23	38.3	38.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

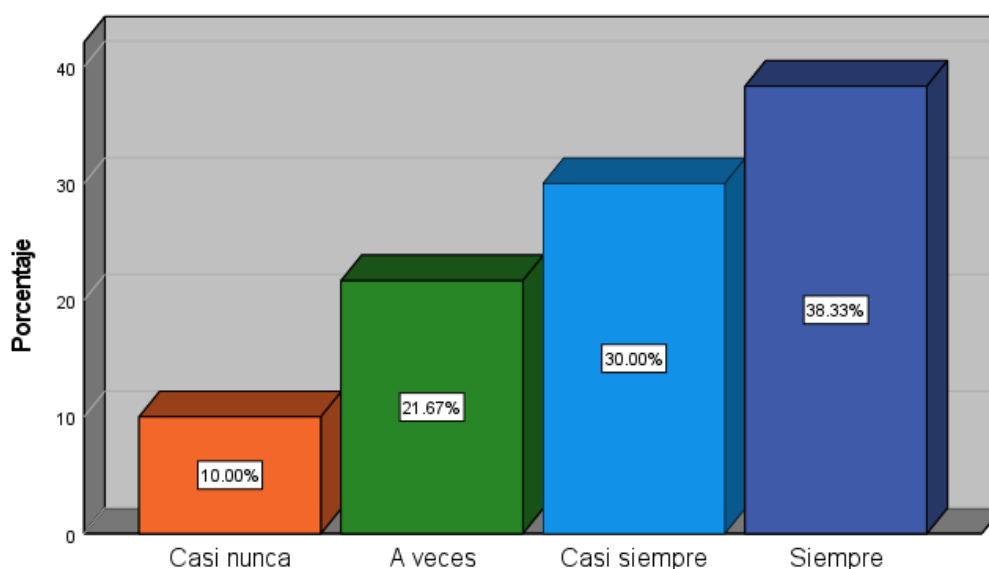


Figura 22. Diagrama de frecuencia de la pregunta 12.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 30 y la figura 22, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 12 como casi nunca 10.00%, a veces 21.67%, casi siempre 30.00% y siempre 38.33%.

Pregunta 13:

Debido a las exigencias del trabajo se presentan casos de agotamiento emocional.

Tabla 31

Frecuencia de la pregunta 13: Debido a las exigencias del trabajo se presentan casos de agotamiento emocional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	3	5.0	5.0	5.0
A veces	7	11.7	11.7	16.7
Casi siempre	27	45.0	45.0	61.7
Siempre	23	38.3	38.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

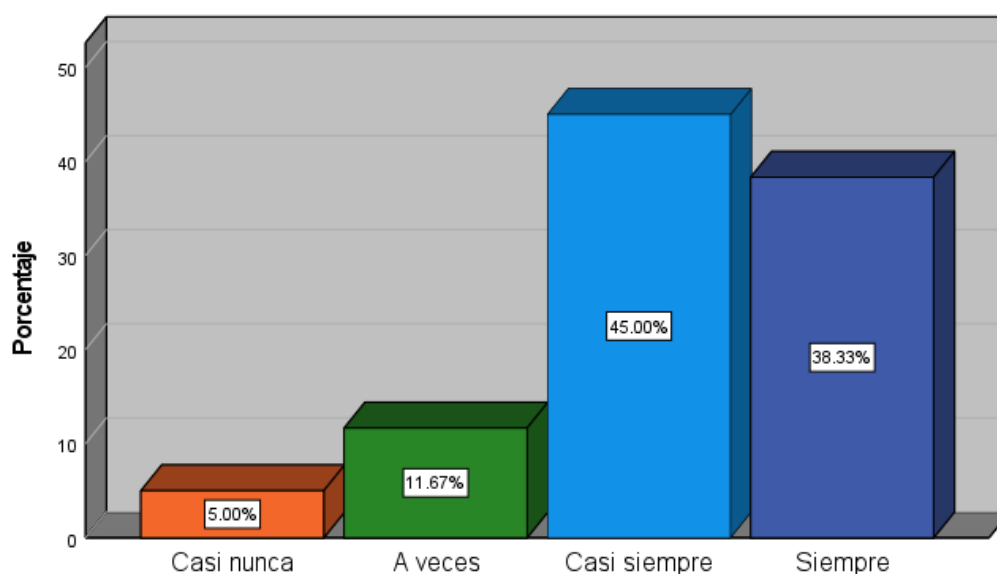


Figura 23. Diagrama de frecuencia de la pregunta 13.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 31 y la figura 23, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 13 como casi nunca 5.00%, a veces 11.67%, casi siempre 45.00% y siempre 38.33%.

Pregunta 14:

Los compañeros de trabajo se entienden entre sí de forma regular.

Tabla 32

Frecuencia de la pregunta 14: Los compañeros de trabajo se entienden entre sí de forma regular.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	21.7	21.7	21.7
Casi nunca	15	25.0	25.0	46.7
A veces	7	11.7	11.7	58.3
Casi siempre	14	23.3	23.3	81.7
Siempre	11	18.3	18.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

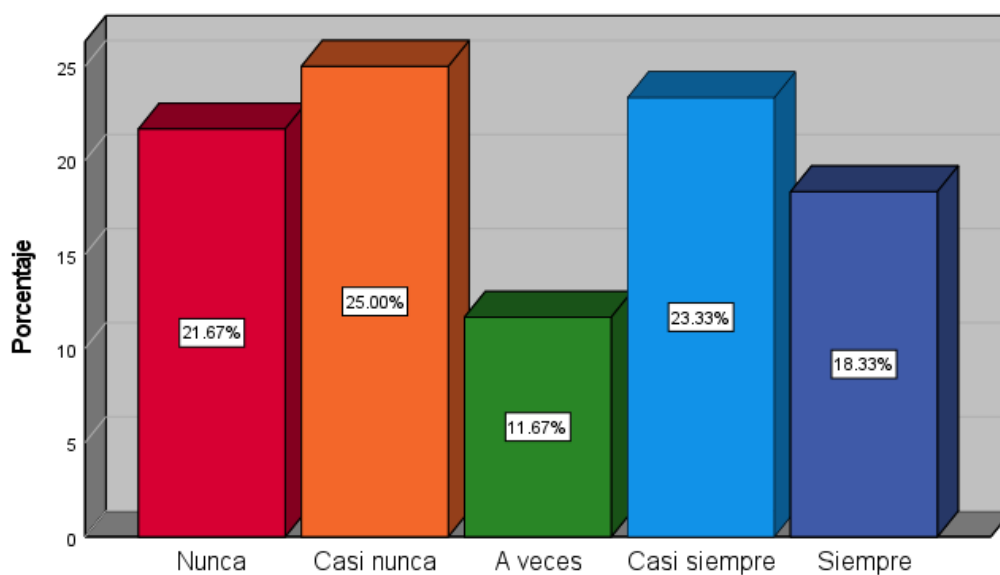


Figura 24. Diagrama de frecuencia de la pregunta 14.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 32 y la figura 24, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 14 como nunca 21.67%, casi nunca 25.00%, a veces 11.67%, casi siempre 23.33% y siempre 18.33%.

Pregunta 15:

Los colaboradores resuelven los problemas de forma eficiente al realizar su trabajo.

Tabla 33

Frecuencia de la pregunta 15: Los colaboradores resuelven los problemas de forma eficiente al realizar su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	16.7	16.7	16.7
Casi nunca	7	11.7	11.7	28.3
A veces	18	30.0	30.0	58.3
Casi siempre	16	26.7	26.7	85.0
Siempre	9	15.0	15.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

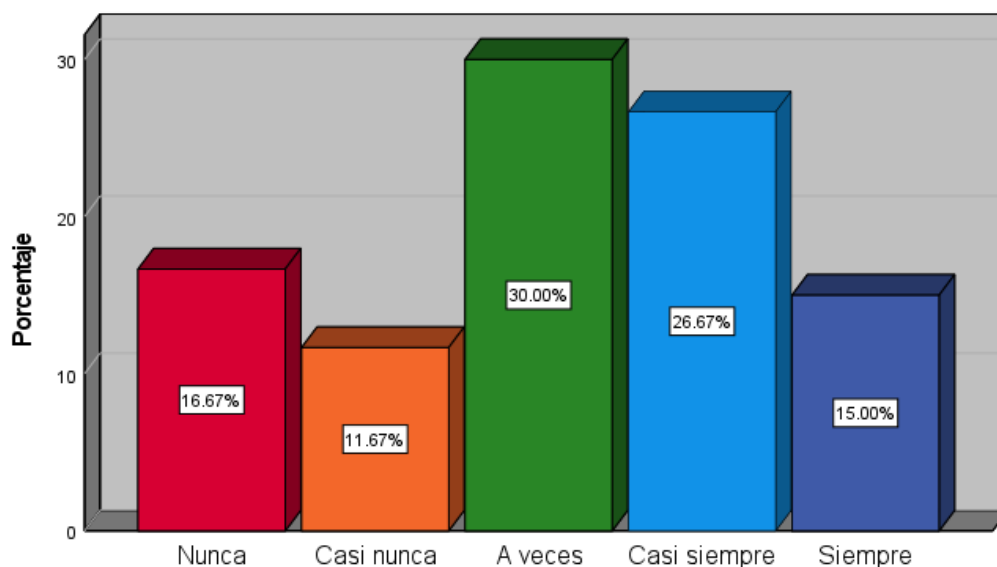


Figura 25. Diagrama de frecuencia de la pregunta 15.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 33 y la figura 25, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 15 como nunca 16.67%, casi nunca 11.67%, a veces 30.00%, casi siempre 26.67% y siempre 15.00%.

Pregunta 16:

Se trata de forma asertiva los conflictos en el trabajo

Tabla 34

Frecuencia de la pregunta 16: Se trata de forma asertiva los conflictos en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	18	30.0	30.0	40.0
A veces	9	15.0	15.0	55.0
Casi siempre	16	26.7	26.7	81.7
Siempre	11	18.3	18.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

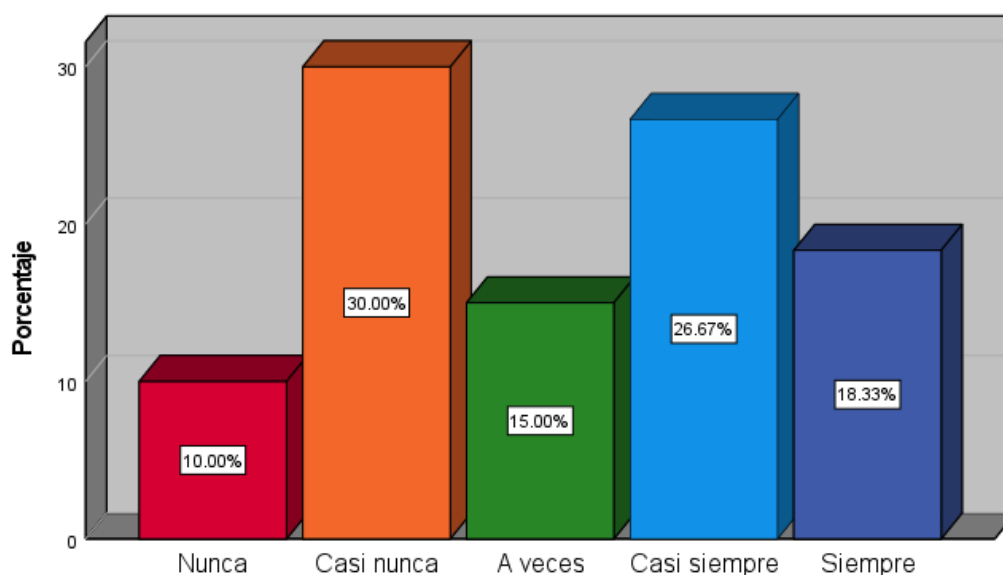


Figura 26. Diagrama de frecuencia de la pregunta 16.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 34 y la figura 26, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 16 como nunca 10.00%, casi nunca 30.00%, a veces 15.00%, casi siempre 26.67% y siempre 18.33%.

Pregunta 17:

Se presentan casos de trato duro entre compañeros de trabajo.

Tabla 35

Frecuencia de la pregunta 17: Se presentan casos de trato duro entre compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	8.3	8.3	8.3
Casi nunca	4	6.7	6.7	15.0
A veces	9	15.0	15.0	30.0
Casi siempre	16	26.7	26.7	56.7
Siempre	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

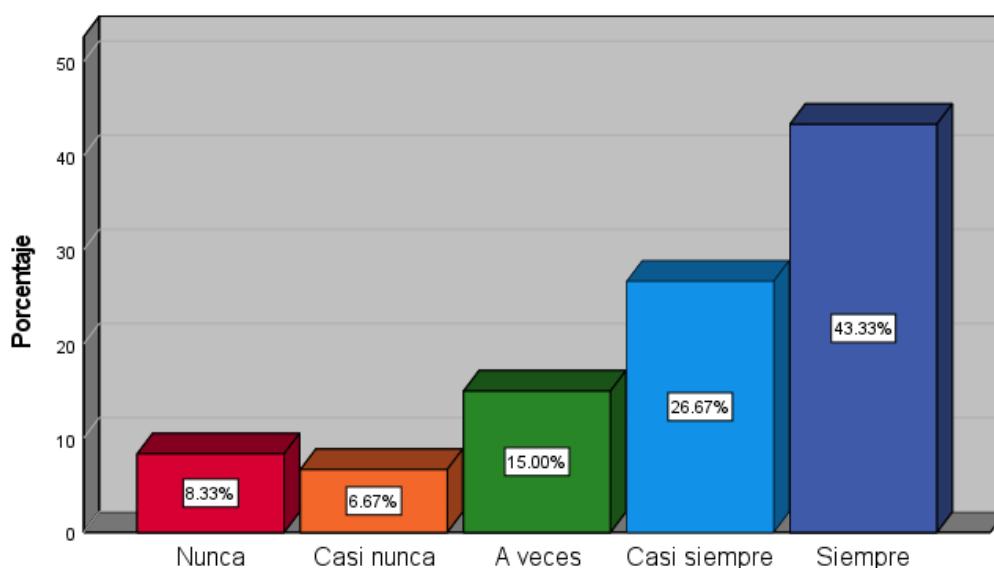


Figura 27. Diagrama de frecuencia de la pregunta 17.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 35 y la figura 27, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 17 como nunca 8.33% casi nunca 6.67%, a veces 15.00%, casi siempre 26.67% y siempre 43.33%.

Pregunta 18: Generalmente observó un comportamiento más insensible entre los colaboradores.

Tabla 36

Frecuencia de la pregunta 18: Generalmente observó un comportamiento más insensible entre los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	8.3	8.3	8.3
Casi nunca	7	11.7	11.7	20.0
A veces	7	11.7	11.7	31.7
Casi siempre	20	33.3	33.3	65.0
Siempre	21	35.0	35.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

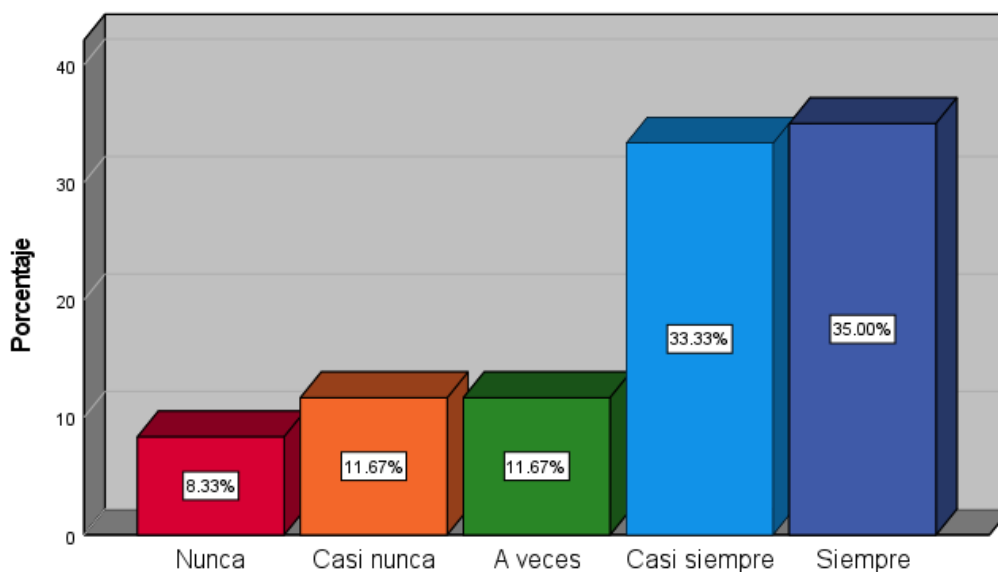


Figura 28. Diagrama de frecuencia de la pregunta 18.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 36 y la figura 28, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 18 como nunca 8.33% casi nunca 11.67%, a veces 11.67%, casi siempre 33.33% y siempre 35.00%.

Pregunta 19:

Cuando alguien no participa en un grupo lo hacen sentir culpable.

Tabla 37

Frecuencia de la pregunta 19: Cuando alguien no participa en un grupo lo hacen sentir culpable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	3	5.0	5.0	15.0
A veces	6	10.0	10.0	25.0
Casi siempre	13	21.7	21.7	46.7
Siempre	32	53.3	53.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

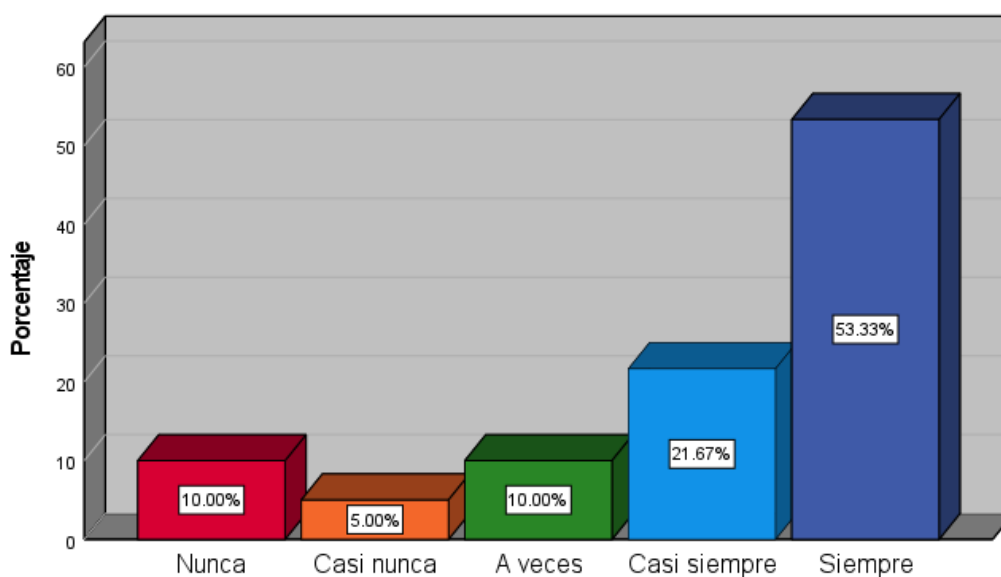


Figura 29. Diagrama de frecuencia de la pregunta 19.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 37 y la figura 29, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 19 como nunca 10.00% casi nunca 5.00%, a veces 10.00%, casi siempre 21.67% y siempre 53.33%.

Pregunta 20:

Generalmente los compañeros culpan a otros de sus problemas en el trabajo.

Tabla 38

Frecuencia de la pregunta 20: Generalmente los compañeros culpan a otros de sus problemas en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	6	10.0	10.0	16.7
A veces	6	10.0	10.0	26.7
Casi siempre	20	33.3	33.3	60.0
Siempre	24	40.0	40.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS

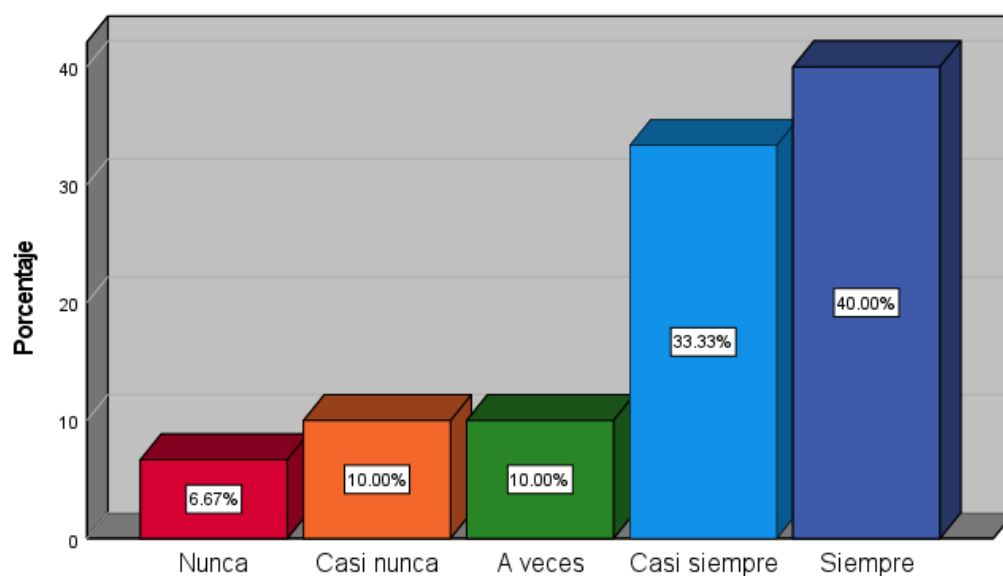


Figura 30. Diagrama de frecuencia de la pregunta 20.

Fuente: Elaboración propia con resultados de las encuestas – programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 38 y la figura 30, se aprecia que de los 60 encuestados manifestaron con respecto a pregunta 20 como nunca 6.67% casi nunca 10.00%, a veces 10.00%, casi siempre 33.33% y siempre 40.00%.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARCOS ESTEBAN JESUS VICTOR estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE PERSONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL ÁREA DE INVENTARIOS DE UN SUPERMERCADO EN LA CIUDAD DE LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARCOS ESTEBAN JESUS VICTOR DNI: 07884956 ORCID 0000-0003-1697-5219	Firmado digitalmente por: JMARCOSE el 21-12-2021 17:12:51

Código documento Trilce: INV - 0556762