

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA PROMART
HOMECENTER - CAJAMARCA 2023.**

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

Presentada por las Bachilleres:
**LIMAY BRIONES, KATIA NOEMÍ
QUIRÓZ OSCCO, LOURDES MÓNICA**

Asesor:
Dr. DELGADO VILCHEZ, GRICERIO ELIZAR

Co-Asesora:
Dra. ALIAGA ZAMORA, GABRIELA JANETH

Cajamarca - Perú
2024



Universidad Nacional de Cajamarca

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14016 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNIDAD DE INVESTIGACION

Cajamarca – Perú

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

La que suscribe, Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca hace:

CONSTAR

Que la tesis denominada "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA PROMART HOMECENTER-CAJAMARCA 2023", elaborada por las bachilleres en Sociología, **Katia Noemí Limay Briones** y **Lourdes Mónica Quiróz Oscco** de acuerdo al resultado del análisis reportado por su asesor **Dr. Gricerio Elizar Delgado Vilchez** y co-asesora **Dra. Gabriela Janeth Aliaga Zamora** con el software antiplagio que identifica 05% (cinco por ciento) de similitud, asignándole el código: **turnitin oid: 3117:310965456**

Se expide el presente, a solicitud de las interesadas para fines de obtención de título profesional.

Cajamarca, 24 de enero del 2024


UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Dra. Doris Teresa Castañeda Avanto
Directora de la Unidad de Investigación

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS_22_1_2024.docx

AUTOR

Katia Noemí Limay Briones

RECUENTO DE PALABRAS

15230 Words

RECUENTO DE CARACTERES

86827 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 23, 2024 11:28 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 23, 2024 11:29 AM GMT-5

● 5% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de trabajos entregados
- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

COPYRIGHT © 2023 by
Katia Noemí Limay Briones
Lourdes Mónica Quiróz Oscco
Todos los derechos reservados

DEDICATORIA

Dedico la tesis a Dios, por su amor infinito y concederme los anhelos de mi corazón, a mi madre Susana Briones, por su dedicación, lucha constante y formarme en valores.

A mi padre José. L y a mi hermano Carlos. C que desde el cielo me guían y me inspiran.

También dedico a mi hijo André Benjamín Eugenio Limay, quien ha sido mi mayor motivación para no rendirme y ser un gran ejemplo para él.

Limay Briones, Katia Noemí

Dedico con todo mi amor y cariño la tesis, a mi familia por su apoyo constante y por haber confiado en mi capacidad para lograr la realización de la investigación con éxito.

A mi hija Verónica Lisbeth Limay Quiroz, por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Quiróz Oscco, Lourdes Mónica

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Cajamarca por habernos brindado los conocimientos necesarios para la realización de nuestra tesis. Así mismo agradecemos por la oportunidad de haber estudiado en una de las mejores universidades del Perú, lo cual ha sido fundamental para nuestra formación académica y profesional.

Al Doctor Gricerio Delgado Vilchez y la a Doctora Gabriela Aliaga Zamora, por sus sabias palabras, paciencia y guía para brindarnos la ayuda necesaria para el desarrollo y culminación de nuestra tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Introducción.....	9
Capítulo I.Información general del grupo de estudio.....	33
Capítulo II.Resultados descriptivos del nivel de síndrome de Burnout.....	36
Capítulo III.Resultados descriptivos del nivel desempeño laboral.....	40
Capítulo IV.Análisis de resultados inferenciales.....	43
Capítulo V. Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral...	44
Capítulo VI. Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral.....	45
Capítulo VII. Discusión de resultados	47
Conclusiones.....	51
Recomendaciones	52
Referencias	53
Anexos	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremo Síndrome de Burnout.....	29
Tabla 2. Baremo desempeño laboral	30
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	30
Tabla 4. Escala De Correlación Según Spearman.....	31
Tabla 5. Resultados estáticos descriptivos y grados de libertad y prueba de normalidad	43
Tabla 6. Estadísticos descriptivos objetivo general.....	44
Tabla 7. Relación desgaste emocional y desempeño laboral	45
Tabla 8. Relación despersonalización y desempeño laboral	45
Tabla 9. Relación realización personal y desempeño laboral	46
Tabla 10. Matriz Consistencia lógica.....	61
Tabla 11.Operacionalización de variables de estudio	63
Tabla 12.Media de escala si el elemento se ha suprimido	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género de la población estudiada	33
Figura 2. Grupo etario	34
Figura 3. Experiencia laboral de los colaboradores de la empresa.....	35
Figura 4. Nivel de síndrome de burnout	36
Figura 5. Nivel de desgaste emocional	37
Figura 6. Nivel de despersonalización	38
Figura 7. Nivel de realización personal	39
Figura 8. Nivel de desempeño laboral.....	40
Figura 9. Nivel de factores actitudinales	41
Figura 10. Nivel de factores operativos.....	42
Figura 11. Mapa de ubicación de levantamiento de información	59
Figura 12. Evidencia cuestionario aplicado a través de Google Formularios...	67
Figura 13. Evidencia programa estadístico	68
Figura 14. Normalidad Síndrome de burnout	70
Figura 15. Normalidad Desempeño laboral.....	70

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023, el estudio es de tipo básico, no experimental y de alcance correlacional, la muestra estuvo constituida por 92 colaboradores de la empresa Promart sede Cajamarca, a los cuales se le aplicó un cuestionario conformado por 40 preguntas, el cual tuvo una confiabilidad alta (0.836). Es importante resaltar que el desempeño laboral es un indicador crucial de la eficacia y eficiencia de los procesos y actividades de la empresa. El síndrome de burnout ha demostrado tener un impacto significativo en el desempeño y bienestar de los trabajadores de la empresa Promart de Cajamarca. Los resultados obtenidos han permitido establecer que el género masculino representa el 77.17% de los colaboradores mientras que el género femenino corresponde al 22.83%. Además, el 67.39% de los colaboradores encuestados se encuentra en el rango de edad entre 18 y 25 años, el 46.74% lleva de 6 a 12 meses laborando en la empresa. En cuanto al síndrome de burnout, se encontró que el 94.57% de los colaboradores presentan un nivel moderado de estrés. 92.39% de los colaboradores presenta un desempeño laboral bueno. Asimismo, se encontró que el 75.00% de los colaboradores desarrolla factores actitudinales considerados como buenos, mientras que el 88.04% de los colaboradores muestra un buen desarrollo de los factores operativos. Se concluye que existe una correlación positiva de nivel medio (0.224) entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. Además, al ser el valor de P (0.002) menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, Colaboradores, Tienda especializada.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las sociedades modernas, existen una serie de amenazas sociales que afectan la salud y el bienestar, tales como factores laborales, familiares y culturales. Además, el cuerpo humano puede no ser capaz de manejar adecuadamente los estresores que resultan de estas amenazas, lo que puede llevar a problemas físicos y alteraciones en el bienestar (Valenzuela y Gayoso,2017).

El síndrome de burnout es una condición emocional y psicológica que se produce como resultado de un estrés crónico en el lugar de trabajo. Afecta negativamente el desempeño laboral de las personas, ya que causa una pérdida de motivación, una disminución en la satisfacción en el trabajo y una baja en la calidad del rendimiento (Galarza y Salazar, 2019). Además, según Viveros y Fierro (2020), las personas que padecen de síndrome de Burnout pueden experimentar síntomas físicos y emocionales como fatiga, insomnio, ansiedad, depresión y una sensación de despersonalización y desapego hacia su trabajo.

En 2016, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció que el estrés es una reacción que se produce como resultado de varios elementos laborales. Entre ellos se encuentran labores monótonas o desagradables, un exceso o insuficiencia de trabajo, ausencia de participación o control en la toma de decisiones, escasa promoción laboral, evaluaciones tediosas, falta de un rol definido en el trabajo, supervisión inadecuada o relaciones conflictivas con los compañeros. Todos estos y otros factores pueden contribuir a crear un entorno laboral estresante (OMS,2016).

Como señala Pérez (2022), El síndrome de burnout es una condición de estrés crónico y agotamiento profesional que puede tener efectos negativos significativos en el desempeño laboral. Esto se caracteriza por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización e ineficacia en el trabajo. Asimismo, Lizárraga (2021), refiere que el síndrome de burnout se puede desarrollar como resultado de una carga de trabajo excesiva o de un estrés emocional prolongado.

Los síntomas adicionales del Síndrome de Burnout incluyen problemas de concentración, problemas de sueño, irritabilidad, baja autoestima, apatía e incluso depresión. Estos factores pueden tener un impacto significativo en la capacidad de una persona para cumplir con sus responsabilidades laborales y pueden llevar a una disminución en la productividad y la eficiencia. Por lo tanto,

es importante que las empresas tomen medidas para prevenir y tratar el síndrome de burnout entre sus empleados (Pérez, 2022).

Así mismo Lauracio y Ticona (2020), refieren que los trabajadores con burnout pueden experimentar cansancio emocional, desconexión emocional con el trabajo, falta de productividad y apatía. Además, su capacidad para concentrarse, tomar decisiones y resolver problemas puede disminuir, lo que puede afectar la calidad de su trabajo y aumentar la cantidad de errores cometidos.

Según Córdova y Espinoza (2021), los trabajadores que sufren del síndrome de burnout pueden tener dificultades para cumplir con sus responsabilidades, como proporcionar un buen servicio al cliente y satisfacer sus necesidades. Según Maita (2021), esto puede tener un impacto negativo en la imagen de la marca y la lealtad de los clientes hacia la empresa. Por lo tanto, es crucial que las empresas del sector Retail implementen medidas para prevenir y tratar el síndrome del quemado en sus empleados.

De acuerdo con Chiavenato (2016), el desempeño laboral se refiere a la eficacia en el que un empleado realiza su trabajo. Esto incluye la calidad, la cantidad y la velocidad con la que el trabajo se realiza, también se refiere al grado en que un empleado cumple con los objetivos y metas de su trabajo, y cómo los resultados de su trabajo contribuyen al éxito de la organización. El desempeño laboral se mide a través de una variedad de métricas, como la productividad, la calidad del trabajo, la eficiencia, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos.

Ortiz, et al. (2020), refieren que en el sector Retail, donde los empleados a menudo trabajan largas horas y están expuestos a un ambiente estresante, el síndrome del quemado puede tener un impacto particularmente negativo en el desempeño laboral. León y López. (2020), consideran que los trabajadores en el sector Retail a menudo tienen que lidiar con una gran cantidad de clientes y tareas simultáneas, lo que puede ser abrumador y causar estrés a largo plazo.

Igualmente, Chagray, et al. (2020), mencionan que los empleados pueden sentir que su trabajo no tiene un propósito significativo y que no están recibiendo una compensación adecuada por su esfuerzo, lo que puede contribuir a la sensación de agotamiento. También pueden enfrentarse a una falta de apoyo y recursos de la empresa, lo que agrava su situación

A nivel global, el mercado laboral se ha vuelto altamente competitivo y Perú no es la excepción. Además, la economía de libre mercado generó una inestabilidad en los modelos laborales, lo que puede ser un factor potencial de estrés laboral para los trabajadores. Estos factores combinados pueden tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores en el sector laboral peruano (Ostos, 2015).

De acuerdo con Echegaray (2021), en nuestro país, los trabajadores en el sector Retail enfrentan un ambiente de trabajo estresante y exigente, lo que puede llevar al síndrome del quemado o burnout. Este síndrome puede afectar negativamente el desempeño laboral de los trabajadores, especialmente en un sector donde el contacto con los clientes y la atención al detalle son críticos para el éxito. Los trabajadores que padecen de burnout pueden experimentar una pérdida de motivación, una disminución en la satisfacción en el trabajo y una reducción en la calidad de su desempeño.

En concordancia con Durand (2021), además los trabajadores o colaboradores pueden sentirse despersonalizados y desapegados de su trabajo, lo que puede disminuir su capacidad para brindar un servicio al cliente excepcional. Por lo tanto, es importante que las empresas en el sector Retail en Perú implementen medidas para prevenir y tratar el síndrome del quemado entre sus empleados, como programas de apoyo emocional y mejoras en las condiciones de trabajo. De esta manera, pueden mejorar la productividad y el bienestar de sus trabajadores, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción del cliente y el éxito de la empresa.

El estudio de la literatura científica permite sustentar la importancia de las investigaciones previas que existen con respecto Síndrome de burnout y desempeño laboral, a nivel internacional:

Llerena Erazo (2023), en el estudio "Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución pública de Educación Superior", basada en una metodología descriptiva, tuvo como objetivo determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los docentes de una institución pública de educación superior. La muestra fue de 132 docentes, los resultados establecen que se evidenciaron agotamiento emocional moderado en las tres cuartas partes de los docentes, debido a un moderado descanso con que él cuenta los docentes, demostrando la presencia del síndrome de Burnout, al

encontrarse estos hallazgos por debajo del nivel de aceptabilidad esperado, sin embargo, el nivel de despersonalización fue bajo y el de realización personal fue aceptable, en siete de cada diez docentes, generando un nivel de moderado a aceptable. El estudio concluye que se determinó que, el síndrome de Burnout influyó en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Tecnológico Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil, comprobándose la hipótesis del trabajo.

Figueroa Chica y Torres Zapata (2023), en el estudio “Síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato”; basada en una metodología descriptiva, tuvo como objetivo el análisis del padecimiento del síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato. La muestra fue de 163 asociados. Los resultados establecen que se el 73% de los encuestados son mujeres de entre 18 a 61 años, solteras, con más de 15 años trabajando como comerciantes. Los indicadores clave del desempeño calculados entre los meses de mayor afluencia productiva de calzado reflejan que entre los años 2021 y 2022 incrementó el porcentaje de mercadería defectuosa y disminuyó la capacidad de cumplir objetivos. El estudio concluye que los asociados demuestran índices muy altos de agotamientos físico y mental, baja despersonalización y alta realización personal, sin embargo, los trabajadores no descuidan sus actividades laborales, mantienen su rendimiento y evitan una disminución mayor al 10%.

La investigación “Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo” de Hernández (2018), basada en una metodología descriptiva, tiene como objetivo determinar el grado de prevalencia de esta patología laboral, en 180 personal médico de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo, así como la relación que tiene con algunas variables demográficas y laborales, con método no experimental, correlacional y descriptivo, aplicando el MBI (Maslach Burnout Inventory), adaptado al español por Arana (2004), resultando que el promedio de Agotamiento Emocional fue de 35.8 (nivel alto), para Despersonalización se obtuvo 17.4 (nivel alto), concluyendo que existe necesidad de realizar intervenciones dirigidas a prevenir la presencia del síndrome de Burnout.

A nivel nacional, los estudios posibilitan explorar la realidad dentro del ámbito específico del sector minorista en diversas regiones del país:

Carre y Castillo (2022), en su estudio “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de la empresa de Servicios Moroni SRL Trujillo – 2019”, tuvo por objetivo determinar la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL, utilizando un estudio transversal buscando establecer la relación entre las variables (Síndrome de Burnout y desempeño Laboral) aplicando método científico cuantitativa descriptiva y correlacional, trabajándose con colaboradores a los cuales se le aplico materiales y métodos para estudio cuestionario de Maslach (MBI) y encuesta adaptada para el desempeño laboral, siendo como síntomas de un estrés emocional crónico consecuencia de niveles de tensión en el trabajo, por lo que es una preocupación para las empresas la disminución de rendimiento y desempeño de sus colaboradores. Con la finalidad de plantear alternativas y herramientas para alcanzar un óptimo desempeño y gestión empresarial el resultado de la prevalencia de SBO fue de una correlación negativa Alta ($r=-0.776$). La prueba presenta un valor p de 0.000 $p \leq 0.05$, prueba altamente significativa lo que demuestra que hay una relación entre las variables. La conclusión es que el SBO es una enfermedad que se podría evitar, retardar o disminuir el efecto en los colaboradores.

Armas, B. J. (2022), en su estudio “Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de una empresa del rubro de construcción, Lima 2020”; tuvo por objetivo general determinar la relación entre el síndrome del Burnout y el desempeño laboral en el área operativa en los trabajadores del rubro de construcción, Lima 2020. La metodología es de enfoque cuantitativo con alcance correlacional y diseño no experimental transversal. La población se conformó por 104 operarios, tomando como muestra de 350. La técnica fue la encuesta de desempeño laboral y el instrumento del síndrome de burnout de Maslach. Los resultados de la investigación mostraron un Kolmogórov-Smirnov, además se evidencio que el 39.4 % de operarios refieren que el síndrome de burnout es medio y que el 76 % indican que el desempeño laboral es alto. Se concluye que, si existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, pues se observa el análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson para las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, encontrándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables de ($p=-.277$).

En la investigación “Adicción al trabajo y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna SAC, Puno – 2018”, publicada por la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú y escrita por Lacuta Sapacayo (2018), se desarrolló un estudio con la metodología descriptiva con el objetivo de determinar la relación entre la adicción al trabajo y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia Huayna S.A.C., Puno. La investigación incluyó una muestra de 120 colaboradores y encontró que hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal como la inestabilidad entre los 21 y 30 años y la falta de ascenso en la organización entre los 31 y 40 años, así como también factores asociados como la carga familiar y la responsabilidad. Estos factores contribuyen a que el personal no renuncie y acepte las condiciones de trabajo, lo cual puede resultar en un alto nivel de estrés. Los resultados indicaron que el 55,3% de los encuestados presentan un nivel severo del síndrome de burnout y el 44,7% presentan un nivel moderado. Para determinar el burnout, se estimó que altas puntuaciones en las dimensiones de agotamiento y cinismo combinadas con bajas puntuaciones en la dimensión de eficacia profesional son indicadoras de burnout.

En el 2018, Gavidia llevó a cabo una investigación titulada “Síndrome de burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales”. Fue publicada por la Universidad Nacional Federico Villareal en Perú y se realizó siguiendo una metodología descriptiva. El objetivo de la investigación era determinar las diferencias del Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesca con jornadas laborales largas, ya sea de 14x7 o 20x10. La muestra de la investigación consistió en 157 colaboradores. Los resultados mostraron que el 3.8% de los trabajadores de minería y pesca con largas jornadas laborales presentaban un riesgo de padecer síndrome de burnout, el 69.4% tenía una tendencia a padecerlo y el 26.8% presentaba el síndrome en sí. La conclusión de la investigación es que el 69.4% de los trabajadores de minería y pesquería presentan una tendencia a tener el síndrome de burnout.

A nivel local, las investigaciones nos permiten contextualizar la realidad en la región de Cajamarca y las empresas de los diferentes sectores productivos en la ciudad:

En su estudio titulado “El Síndrome de Burnout y su Efecto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la SUNARP – Sede Cajamarca 2020”, Olivera (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Sede Cajamarca 2020. La población de estudio estuvo compuesta por 48 personas, es decir, todos los trabajadores de la SUNARP – Sede Cajamarca según el puesto que ocupan. Se encontró una prevalencia significativa del Síndrome de Burnout en el personal administrativo y se estableció una relación significativa entre esta patología laboral y el desempeño laboral, lo cual afecta a la jornada de trabajo. En consecuencia, se concluye que existe una necesidad de implementar intervenciones para prevenir el Síndrome de Burnout en este contexto.

En la empresa Promart Homecenter Cajamarca, se realizó un análisis preliminar con los colaboradores internos (entrevistas directas, noviembre 2022), las cuales permitieron evidenciar un alto nivel de síndrome de burnout, lo que dificulta un efectivo desempeño laboral. Estos efectos incluyen: 1. Baja productividad: El estrés crónico puede afectar la capacidad de un individuo para concentrarse y producir resultados óptimos. Esto puede dar lugar a retrasos en proyectos, baja calidad de trabajo y errores. 2. Mayor tasa de errores: La fatiga mental y emocional puede hacer que la gente cometa más errores, lo que puede tener un impacto significativo en la calidad del trabajo. 3. Ausentismo: Los trabajadores afectados por el síndrome de burnout tienen más probabilidades de faltar al trabajo debido a los problemas de salud. En este contexto, es importante que los colaboradores internos de la empresa cuenten con un ambiente laboral cómodo, donde se realicen procesos de feedback constructivo y se reconozca su desempeño con incentivos económicos.

Al investigar el síndrome de burnout en el desempeño laboral en La empresa Promart, los gerentes pueden comprender mejor cómo mejorar el bienestar de sus empleados y asegurarse de que estos estén motivados y comprometidos con su trabajo. En esta perspectiva, es importante investigar sobre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Homecenter Cajamarca porque el burnout puede tener un impacto significativo en la productividad, el compromiso y la motivación de los empleados.

El problema de investigación se expresa: ¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?. Asimismo, los problemas específicos se expresan: presentamos las *problemas específicos* 😊 1) ¿Cómo se presenta las características sociodemográficas de los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?; (2) ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en sus dimensiones en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?; (3) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?; (4) ¿Cuál es el nivel entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?.

La realización de esta investigación encuentra su justificación teórico-científica debido a que el síndrome de Burnout se está convirtiendo en un problema para las empresas en la ciudad e Cajamarca, debido a la disminución del nivel de desempeño de los colaboradores; surge la necesidad de estudiar esta problemática y poder brindar un visión diferente que permita abordar el problema, además de aportar con nuevos hallazgos a la teoría de la Perspectiva Psicosocial y la teoría del desempeño laboral.

El trabajo de investigación encuentra su justificación teórico-práctica debido a que el síndrome de Burnout es importante para ayudar a las empresas a entender y abordar los factores de riesgo que pueden llevar a su aparición entre sus empleados, puede contribuir a mejorar el desempeño laboral general.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el síndrome de quemado puede tener un impacto profundo en el desempeño laboral de los trabajadores, además el síndrome de Burnout en el sector Retail en la empresa Promart de Cajamarca se justifica porque permitirá caracterizar el desgaste emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en los trabajadores, elementos clave para su éxito en el lugar de trabajo. Además, este estudio servirá como una herramienta valiosa para ayudar a las organizaciones a diseñar programas efectivos de prevención y manejo del síndrome de Burnout.

En relación a la justificación metodología, la complejidad de los hechos sociales que se investigan justifica la elección de las encuestas como método de investigación para la recopilación de información. De esta manera, se pueden

analizar los resultados de manera objetiva y procesarlos estadísticamente para obtener conclusiones más precisas.

El objetivo general es: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023. Los objetivos específicos: (1) Establecer la relación que existe entre el desgaste emocional, despersonalización y realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023. (2) Describir las características sociodemográficas de los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023. (3) Establecer el nivel de síndrome de burnout en sus dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023. (4) Establecer el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones: factores actitudinales y factores operativos en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

El estudio de la investigación se basa en la siguiente revisión teórica: Según Maslach y Freudenberger citado por Guevara y Marín (2015), refieren que: El síndrome de burnout ha sido estudiado por varios autores a lo largo de los años. Uno de los primeros en describir el fenómeno fue Herbert Freudenberger en la década de 1970. Posteriormente, Christina Maslach, una psicóloga estadounidense, desarrolló una teoría más exhaustiva sobre el síndrome de burnout y desarrolló el “Maslach Burnout Inventory”, un instrumento ampliamente utilizado para medir el burnout.

Otros autores importantes en la investigación sobre el síndrome de burnout incluyen a Susan Jackson, Wilmar Schaufeli, y Michael Leiter. Juntos, estos autores han contribuido a una comprensión más profunda de la naturaleza del burnout, las causas que lo desencadenan y las estrategias para prevenirlo y tratarlo. Según los estudios realizados, el término “Síndrome de Burnout” se originó en la década de 1970 en Estados Unidos. En ese momento, se observó que muchos voluntarios con los que trabajaba Freudenberger mostraban un proceso gradual de desgaste físico y mental que duraba alrededor de un año y estaba acompañado de síntomas que indicaban un estado de agotamiento.

Los primeros estudios sobre el síndrome de burnout se remontan a la década de 1970. Herbert Freudenberger introdujo el concepto en 1974,

describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada” que resultaba de un estrés crónico en el ámbito laboral y el burnout se ha reconocido como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la salud.

Herbert Freudenberger analizó el síndrome de burnout con las siguientes características:

- 1. Experiencia personal:** Freudenberger, psicoterapeuta psicológico, experimentó en primera persona el burnout, lo que le llevó a analizar el síndrome desde la perspectiva de los afectados. Es decir, el agotamiento de primera mano, lo que le dio una perspectiva única sobre el síndrome. Trabajaba más de 10 horas al día para ganar suficiente dinero para su familia y luego trabajaba como voluntario para personas socialmente desfavorecidas por la noche. Esta intensa agenda de trabajo le llevó a experimentar burnout, lo que le motivó a estudiar el fenómeno desde la perspectiva de los afectados.
- 2. Síntomas:** describió el agotamiento como caracterizado por síntomas físicos como el agotamiento, así como síntomas mentales como rapidez para enojarse, paranoia, exceso de confianza, cinismo y aislamiento.
- 3. Análisis no científico:** su análisis inicial del agotamiento no fue elaborado con rigor y carecía de legitimidad científica. No tenía una encuesta ni una escala para medir el agotamiento, se basaba en observaciones limitadas y fusionaba la jerga psicoanalítica con la jerga contracultural.
- 4. Metáforas:** Freudenberger utilizó metáforas como “el agotamiento como síndrome” y “el hombre como sistema energético” para explicar el núcleo del agotamiento.
- 5. Influencia en investigaciones posteriores:** el trabajo de Freudenberger sobre el agotamiento sentó las bases para investigaciones posteriores en este campo. Sus ideas y hallazgos fueron desarrollados por otros investigadores, como Christina Maslach, quien desarrolló el cuestionario más utilizado para evaluar el agotamiento.

En resumen, el análisis del burnout realizado por Herbert Freudenberger estuvo influenciado por su experiencia personal y condujo a la identificación de

diversos síntomas físicos y mentales asociados con el síndrome. Sin embargo, su análisis inicial careció de rigor científico.

Posteriormente Christina Maslach (1986), estudió cómo las personas enfrentaban el cansancio emocional en el trabajo y llegó a conclusiones similares a las de Freudenberg. Ella se interesó en las estrategias cognitivas conocidas como despersonalización. Según refiere Mercado (2014), el síndrome de burnout se define como una respuesta de estrés crónico y se compone de tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Maslach citado por Guevara y Marín (2015), refiere que la dimensión del agotamiento es el componente básico del estrés individual del síndrome de burnout, y hace referencia a los sentimientos de sobre exigencia y carencia de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores experimentan debilidad y agotamiento, sin tener una fuente para recuperarse. El agotamiento emocional hace referencia a la sensación de extenuación y desgaste emocional experimentado como resultado del estrés laboral prolongado. e refiere a una sensación de despersonalización o desapego emocional, así como a una sensación de desgaste o fatiga emocional.

Lovo (2020), refiere que la fatiga es un indicador que se puede dar a través del cansancio causado por las condiciones de trabajo o por la organización. Generalmente, esto se produce después de un sobreesfuerzo o tensión sostenida. Bajo este término se incluyen diferentes niveles de intensidad, desde ligera hasta el agotamiento total, lo que hace difícil encontrar una definición única y aceptable para todos. Según Lozano (2021), la frustración en el trabajo de una persona puede ser el resultado de un fracaso profesional específico o de un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad percibida, lo que conduce a experiencias insatisfactorias, sentimientos desagradables y consecuencias negativas de diversa naturaleza. Si la persona no es capaz de detectar y abordar estos problemas a tiempo, es poco probable que pueda resolverlos por sí misma.

En palabras de Lovo (2020), la carga de trabajo se refiere al conjunto de demandas psicofísicas a las que se ve sometido el trabajador durante su jornada laboral. En el pasado, este "esfuerzo" se asociaba principalmente con actividades físicas o musculares. Sin embargo, actualmente, cada vez son más las tareas pesadas que se encomiendan a las máquinas y surgen nuevos

factores de riesgo relacionados con la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo y la necesidad de adaptarse a tareas diferentes.

Maslach citado por Guevara y Marín (2015), refiere que la dimensión de despersonalización en el trabajo es un componente de las actitudes disfuncionales que se desarrollan en el contexto interpersonal del burnout. Esta dimensión refleja las respuestas apáticas ante distintos aspectos del trabajo y surge como resultado del excesivo agotamiento emocional. Se considera como una forma de amortiguación emocional en la que los trabajadores comienzan a mostrar una reacción negativa hacia su trabajo y las personas, adoptando un enfoque de hacer el mínimo esfuerzo en lugar de tratar de hacer lo mejor posible.

En palabras de Juárez (2020), la despersonalización es un componente de la dimensión de cinismo en el trabajo y representa las actitudes disfuncionales y apáticas hacia el trabajo y las personas relacionadas con él. Se produce como un mecanismo de defensa ante el exceso de agotamiento emocional y una forma de amortiguar la preocupación, causando que los trabajadores adopten una actitud negativa hacia su trabajo y comiencen a hacer el mínimo esfuerzo.

En palabras de Juárez (2020), La deshumanización es un término ampliamente utilizado en las ciencias sociales y políticas que se refiere a un proceso en el cual una persona o grupo de personas pierden o son privados de sus características humanas. Estos procesos tienen una valoración ética negativa y están relacionados con la noción de humanismo como una contrapartida ética positiva. Además, el concepto "Deshumanización del Arte" fue desarrollado por el filósofo español José Ortega y Gasset para describir las tendencias artísticas vanguardistas de la primera mitad del siglo XX.

En concordancia a lo expuesto por Vidotti et al. (2019), la deshumanización puede afectar de manera negativa a las personas en su trabajo al hacer que se sientan desvalorizadas y no reconocidas como seres humanos. Cuando las personas son despojadas de sus características humanas, pierden su dignidad y se sienten desprovistas de importancia. Esto puede llevar a una pérdida de motivación y una disminución en la calidad de su trabajo, ya que se sienten menos comprometidos con su trabajo y su empresa. Además, la deshumanización en el trabajo puede crear un ambiente tóxico y hostil, lo que puede tener un impacto negativo en la salud mental y emocional de los trabajadores. Por estas razones, es importante abordar y prevenir la

deshumanización en el lugar de trabajo para garantizar un ambiente saludable y productivo para todos.

Guevara y Marín (2015), refieren que La inseguridad laboral se refiere a diversas formas de bienestar reducido, como la incertidumbre sobre el trabajo en sí mismo y la incertidumbre sobre el futuro mercado laboral. Desde una perspectiva de gestión de recursos humanos, la percepción subjetiva del riesgo de desempleo tiene un efecto motivador significativo en los trabajadores, que afecta la productividad, la eficiencia, los salarios y el empleo.

Maslach citado por Guevara y Marín (2015), la dimensión de bajo desempeño profesional o baja productividad refleja el componente autopercibido del burnout relacionado con sentimientos de incompetencia y falta de satisfacción y productividad en el trabajo, exacerbado por la falta de recursos laborales o de apoyo social o de oportunidades de desarrollo profesional. La incompetencia de los empleados quemados puede llevarlos a creer que tomaron la decisión de carrera equivocada, no les gusta la persona en la que creen que se han convertido y crean una imagen negativa de ellos mismos y de los demás.

Vidotti et al. (2019), refiere que el cuerpo usa energía para muchos propósitos; caminar, correr, movimiento, respiración, crecimiento, maduración de tejidos, producción de leche y mantenimiento de tejidos saludable. La energía necesaria para la supervivencia proviene de los alimentos. Por lo tanto, las necesidades energéticas están cubiertas si el consumo de alimentos es suficiente para mantener un buen desarrollo corporal y actividad física.

La autoestima es la apreciación que cada persona hace de sí misma mediante un proceso valorativo-acumulativo, basado en la experiencia del día a día y enfocado a un yo holístico actual, pero, influenciado por el conjunto de estados anímicos persistentes a lo largo de períodos de tiempo relativamente continuos y duraderos.

Asimismo, Juárez (2020), refiere que la autoestima es la apreciación que cada persona hace de sí misma mediante un proceso valorativo-acumulativo, basado en la experiencia del día a día y enfocado a un yo holístico actual, pero, influenciado por el conjunto de estados anímicos persistentes a lo largo de períodos de tiempo relativamente continuos y duraderos.

En concordancia a lo expuesto por Juárez (2020), el burnout no es solo un simple cansancio que se puede remediar con unos días libres, sino una serie de

problemas psicológicos, físicos, sociales y laborales que le dan la connotación de un síndrome. Los síntomas del agotamiento se pueden dividir en físicos, emocionales y conductuales.

Síntomas físicos: malestar general, dolor de cabeza, fatiga, dificultad para dormir, úlceras u otros problemas gastrointestinales, presión arterial alta, enfermedades cardíacas, pérdida de peso, alergias, dolor muscular (espalda y cuello) y Fatiga y disminución del ciclo menstrual en la mujer.

Síntomas emocionales: Retraimiento emocional como forma de autodefensa, aburrimiento, dificultad para concentrarse, desorientación, depresión, duda, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, depresión, culpa, sentimientos de soledad e impotencia.

Síntomas conductuales: Comportamiento despersonalizado hacia los clientes, ausentismo, uso de drogas legales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir libremente, contacto superficial con los demás, aumento de la hiperactividad y comportamiento agresivo, organización cínica y sarcástica hacia los clientes, agresividad, aislamiento, impulsividad, indiferencia, desconfianza y hostilidad.

De acuerdo con lo expuesto por Juárez (2020), las consecuencias del Burnout se dan en dos niveles: tanto para el trabajador como para la empresa en la que trabaja: Consecuencias para el trabajador: La salud del trabajador se resiente paulatinamente a pesar de todos sus recursos, estando expuesto a determinadas condiciones de trabajo fuera de su control. Hay un deterioro general: emocional, conductual y físico. Consecuencias organizacionales: Los síntomas de Burnout también pueden tener consecuencias laborales negativas para la organización y el ambiente laboral, manifestándose como un deterioro paulatino de la comunicación y las relaciones interpersonales (apatía o apatía), reducción de la productividad y calidad del trabajo, lo que a su vez afecta el desempeño laboral.

Vidotti et al. (2019), refiere que las emociones van desde la apatía hasta la desesperanza en el trabajo; alto índice de ausentismo, así como más negatividad. En la medida en que la moral se desmoralice, puede provocar que los profesionales afectados se conviertan o abandonen la profesión.

Torres, et al (2015). Refiere que el desempeño laboral se refiere a la manera en que un empleado realiza las tareas y responsabilidades asignadas a

su puesto de trabajo. Asimismo, los siguientes autores definen al desempeño laboral como: Armstrong (2010), citado por Bricio et al. (2018), refiere que el desempeño laboral se define como el rendimiento de los empleados en términos de los requisitos establecidos para su trabajo.

Por su parte Chiavenato (2016), el desempeño laboral se define como "la contribución que el colaborador hace a la organización y a los resultados alcanzados, con relación a los objetivos establecidos y las expectativas generadas por su trabajo".

En su definición, Chiavenato destaca la importancia de que el desempeño laboral esté en línea con los objetivos y expectativas establecidos para el trabajo en cuestión, y que la contribución del colaborador a los resultados de la organización sea clara y medible. También sugiere que la evaluación del desempeño laboral debe ser una herramienta para la mejora continua, tanto del empleado como de la organización.

De acuerdo con Flores (2008), el desempeño laboral se basa en las características de conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona posea y demuestre al realizar sus tareas laborales. Estas características son esenciales para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y eficiente.

La adaptabilidad en el desempeño laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios en el entorno laboral y a los nuevos requisitos del trabajo. La adaptabilidad es una habilidad importante en un mercado laboral dinámico y cambiante (Flores,2008).

La iniciativa se define como la intención de influir activamente en los acontecimientos para alcanzar objetivos, y se caracteriza por la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. También implica tomar medidas para lograr objetivos más allá de lo requerido, es decir, ir más allá de las expectativas (Flores,2008).

El conocimiento se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. También se refiere a la capacidad de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia (Flores,2008).

El desarrollo de talentos se refiere a la capacidad de poner en práctica las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas relacionadas con los cargos actuales y futuros. Es importante identificar y fomentar el desarrollo de los talentos de los trabajadores, para que puedan alcanzar su máximo potencial y contribuir de manera efectiva al éxito de la empresa (Flores,2008).

Chiavenato (2016), el conocimiento del puesto se refiere al conjunto de información, habilidades y competencias necesarias para realizar las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo de manera efectiva. Esto incluye el conocimiento sobre los procedimientos, políticas y normas de la empresa, así como las habilidades técnicas específicas necesarias para llevar a cabo las funciones del puesto.

En toda organización se emplean instrumentos de gestión, como el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), los cuales buscan llevar a cabo la planificación, priorizar el diagnóstico y orientar la acción de la institución de manera coherente con su misión y visión. Por lo tanto, el conocimiento del puesto se enfoca en entender la labor que realiza cada colaborador y su relevancia dentro de la organización.

Chiavenato (2016), la medición del desempeño se basa en la productividad, por lo que la eficiencia del personal en una organización está influenciada por el comportamiento y los resultados de los empleados.

De acuerdo con Flores (2008), la evaluación del desempeño laboral es un proceso que busca medir y analizar el rendimiento y los resultados obtenidos por un empleado en su trabajo. Existen diversas metodologías y herramientas que se pueden utilizar para evaluar el desempeño laboral, algunas de las cuales incluyen:

Evaluación por objetivos: se establecen objetivos claros y específicos para cada empleado, y se mide el grado en que se han cumplido al final del período evaluado. Evaluación de comportamiento: se evalúa el comportamiento y las habilidades blandas del empleado, como su capacidad para trabajar en equipo, su iniciativa, su adaptabilidad y su ética laboral.

Evaluación 360 grados: se recopila información sobre el desempeño del empleado de diversas fuentes, como sus compañeros de trabajo, supervisores y subordinados.

Evaluación basada en competencias: se evalúa el desempeño del empleado en función de las competencias necesarias para el puesto, como su capacidad para tomar decisiones, resolver problemas y comunicarse de manera efectiva.

La cultura corporativa, según Chiavenato (2016), abarca los valores, normas y procedimientos que rigen el comportamiento de los empleados en una organización. Se deben considerar las percepciones, emociones, hábitos, creencias y valores, así como interactuar con grupos de otras organizaciones. La cultura organizacional adecuada facilita la implementación de estrategias exitosas de administración empresarial. Uno de los elementos clave en la creación de cultura organizacional son los valores, que establecen lo que es correcto y qué es incorrecto en la organización, a través de símbolos que definen cómo se desempeña el empleado.

De acuerdo con Robbins y Judge (2009), la teoría del comportamiento humano es un conjunto de conceptos y variables que ayudan a entender cómo los individuos se comportan e interactúan en diferentes situaciones cotidianas. Diferentes características personales como la personalidad, la autoestima, la inteligencia, el carácter, las emociones y la motivación influyen en el comportamiento de las personas y, por lo tanto, en el ambiente laboral y el nivel de eficiencia en el trabajo. Estos factores pueden ser analizados para comprender cómo mejorar el desempeño y la satisfacción laboral en un ambiente organizacional.

Según Chiavenato (2016), el comportamiento de las personas en una organización está relacionado con las posiciones y habilidades de los empleados para realizar su trabajo, y dicho comportamiento se basa en la tasa de ausentismo, rotación de empleados y la capacidad de la empresa. El objetivo principal del desarrollo organizacional es implementar un proceso de mejora continua para corregir las deficiencias identificadas. El desempeño laboral se refiere a las acciones o comportamientos observados en un empleado que están relacionados con el logro de las metas organizacionales.

La teoría de la perspectiva psicosocial de Maslach y Jackson (1966), es una teoría que se enfoca en el estudio de los factores que contribuyen al agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el lugar de trabajo, lo que se conoce como el síndrome de burnout. Según esta teoría, el síndrome de burnout se desarrolla como resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, incluyendo la estructura organizacional, el clima laboral y las relaciones interpersonales.

La teoría de Maslach y Jackson sostiene que el agotamiento emocional se produce como resultado del estrés crónico y la sobrecarga emocional, la despersonalización se produce como resultado de la falta de reciprocidad emocional en las relaciones interpersonales y la disminución de la realización personal se produce como resultado de la falta de reconocimiento y satisfacción en el trabajo. Además, esta teoría señala que el síndrome de burnout puede tener consecuencias negativas tanto para la salud mental como para el desempeño laboral del individuo.

La teoría del desempeño contextual de Borman y Motowidlo (2002) sostienen que el desempeño laboral va más allá de la mera ejecución de tareas asignadas y se extiende a la capacidad de los empleados para adaptarse y contribuir al entorno laboral en general. Según esta teoría, el desempeño contextual se divide en dos categorías: ciudadanía organizacional y contraproducente.

La ciudadanía organizacional se refiere a las acciones voluntarias que los empleados llevan a cabo para mejorar la calidad de vida laboral de sus compañeros y de la organización en general, como ayudar a otros empleados, proponer mejoras en la organización, y participar activamente en actividades fuera de su área de trabajo. Por otro lado, el comportamiento contraproducente se refiere a las acciones negativas que pueden dañar la organización, como llegar tarde, faltar al trabajo sin justificación o actuar de manera inapropiada en el lugar de trabajo.

La teoría sociocognitiva del yo, también conocida como la teoría del yo de Bandura y Harrison (1983), es una teoría psicológica que se centra en la influencia de los factores ambientales, cognitivos y conductuales en la formación y el desarrollo del yo. Según esta teoría, la personalidad no es una entidad fija,

sino que está en constante evolución y se moldea a través de la interacción entre la persona y su entorno.

La teoría del yo de Bandura destaca la importancia del aprendizaje y la observación de modelos en la formación de la identidad personal. La teoría sostiene que las personas aprenden a través de la observación y la imitación de modelos de conducta que son significativos para ellas. Además, la teoría enfatiza la importancia de la autorregulación y el control de la propia conducta a través del establecimiento de metas y la autoeficacia, que es la creencia en la propia capacidad para lograr objetivos y enfrentar desafíos.

La teoría del intercambio social Buunk (1993), refiere a un enfoque teórico que describe cómo las relaciones sociales se basan en el intercambio de recursos entre los individuos. Según esta teoría, las personas tienen una tendencia natural a maximizar las recompensas y minimizar los costos en sus relaciones sociales. En este sentido, el intercambio social se produce cuando una persona recibe algo a cambio de dar algo a otra persona, ya sea en términos materiales o emocionales.

La teoría del intercambio social se enfoca en cómo las relaciones sociales pueden influir en el comportamiento humano y en la toma de decisiones. Además, esta teoría destaca la importancia de la equidad en las relaciones sociales, es decir, que las personas sientan que reciben un trato justo y equitativo en sus interacciones sociales.

La teoría general del desempeño laboral de Campbell (1999) se enfoca en la identificación de los determinantes del desempeño en el trabajo. Esta teoría establece que el desempeño en el trabajo es el resultado de una combinación de factores, incluyendo el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar el trabajo, la capacidad y la disposición para aplicar ese conocimiento y esas habilidades, y los factores situacionales y motivacionales que influyen en el comportamiento del trabajador.

Según la teoría de Campbell, existen ocho componentes que influyen en el desempeño laboral: características del trabajo, conocimientos y habilidades, esfuerzo, salud y seguridad, capacidad para realizar el trabajo, personalidad y valores, otros aspectos personales y otros factores situacionales. Esta teoría enfatiza la importancia de la evaluación sistemática y continua del desempeño

laboral para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en cada uno de estos componentes.

La hipótesis de la investigación se expresa: Es directa la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

El estudio es de tipo no experimental, donde se busca observar los hechos en su estado natural sin intervenir en ellos. Según el nivel de manipulación de las variables en el desarrollo de la investigación corresponde es no experimental. En esta investigación no habrá condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. El diseño de investigación será descriptivo correlacional, ya que se recopilará los datos contenidos en el instrumento, en concordancia con cada una de las variables, es decir, tanto síndrome de burnout y desempeño laboral, para el establecimiento de la correlación entre las dos variables en estudio. Se trata de un estudio transversal que se enfoca en analizar y describir la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un determinado periodo de tiempo, por lo que su diseño es descriptivo – correlaciona. Los resultados se medirán utilizando datos estadísticos reales para garantizar su validez y el enfoque utilizado en la investigación será cuantitativo.

Respecto a la unidad análisis se refiere a empresa Promart Homecenter y unidad de observación está constituida por Los colaboradores de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca. La población de estudio estará conformada por 120 colaboradores de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023, los cuales se encuentran en el rango de edad de 18 a 52 años. Se empleó el método de muestreo probabilístico para establecer la muestra en la investigación. Con la finalidad de determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de las poblaciones finitas finalmente la muestra estuvo conformada por 92 colaboradores.

Durante el desarrollo del estudio se aplicó el método hipotético deductivo, que inicia en la formulación de hipótesis y la aplicación de la lógica deductiva para derivar consecuencias observacionales que puedan ser verificadas o refutadas mediante experimentos o recopilación de datos.

Méndez (1999), menciona que la encuesta se hace por medio de formularios que se puedan aplicar al problema de investigación por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de

conocimiento. Además, nos brinda información de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación. La técnica que se tomó en consideración para el proceso de recolección de información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, ya que la información recopilada fue sometida al proceso de codificación y procesamiento con el propósito de cumplir los objetivos.

Cuestionario: Conjuntos de preguntas con conexión de una o más variables medidas. Preguntas cerradas que contienen categorías u opciones de objeción, que han sido con anterioridad definidas. El síndrome de Burnout se evaluó a través del cuestionario de MASLACH BURNOUT INVENTORY, el cual fue aplicado de forma individual a cada colaborador interno de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca, considerando un tiempo promedio de 15 minutos para su aplicación. El cuestionario a usar, en su versión original fue elaborada por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981 y adaptada en Perú por Sarria et al en el año 2007. El instrumento que explora los sentimientos y actitudes del personal en su trabajo, está compuesto por 22 afirmaciones dividido en tres dimensiones: Desgaste emocional (9 ítems) 1.2.3.6.8.13.14.16.20. Despersonalización (5 ítems) 5.10.11.15.22; Realización personal (8 ítems) 4.7.9.12.17.18.19.21: Cada ítem fue evaluado mediante una escala tipo Likert : 0= nunca; 1= casi nunca; 2= a veces; 3= casi siempre; 4= siempre. Cada dimensión será categorizada como Bajo, Medio y Alto según la siguiente puntuación:

Tabla 1

Baremo Síndrome de Burnout

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Desgaste emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 0 a 18
Realización personal	De 0 a 33	De 34 a 39	De 40 a 56

Fuente: *Elaborado según cuestionario de Maslach Burnout Inventory a adaptado por Sarria et al. (2007)*

Se evaluó el desempeño laboral a través del cuestionario propuesto por Melani Campos Huarez, compuesto por 20 preguntas, con 5 alternativas de respuestas de opción múltiple, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3),

Casi siempre (4) y Siempre (5), la escala está conformada por 3 dimensiones: logro de metas, competencias y rasgos de personalidad el cual fue aplicado de forma individual a cada colaborador interno de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca, considerando un tiempo promedio de 15 minutos para su aplicación. Cada dimensión será categorizada como Eficiente, Regular y Deficiente según la siguiente puntuación:

Tabla 2

Baremo desempeño laboral

Dimensión	Eficiente	Regular	Deficiente
Desempeño laboral	100 - 81	80 – 72	71 - 20
Logro de metas	35 – 29	28 – 26	25 – 7
Competencias	35 – 27	26 – 23	22 – 7
Rasgos de personalidad	30 - 27	26 – 23	22 - 6

Fuente: *Elaborado según cuestionario de Melani Campos Huarez (2018)*

Respecto a la confiabilidad se desarrolló de acuerdo a la escala de Cronbach:

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	40

Nota: *Elaboración propia según resultados de la prueba piloto.*

La confiabilidad del instrumento aplicado es alta 0.836, por lo tanto, los resultados obtenidos son altamente confiables.

Los datos obtenidos fueron codificados y digitados para su procesamiento automatizado en el software Excel, IBM SPSS versión 28. Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva. Los datos obtenidos según las dimensiones de las variables se vaciaron en tablas para buscar la relación estadística entre las variables de estudio. Además, se realizó la prueba de normalidad.

Para determinar la relación entre las variables, se llevó a cabo un análisis inferencial, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, que es ideal para relacionar dos variables ordinales. Los resultados de la correlación (r) indicaron el grado de relación entre valores de -1 a 1, incluyendo el 0. En caso de obtener un resultado de correlación con signo negativo (-), esto significaría que la relación es inversa, mientras que un resultado con signo positivo (+) indicaría que la relación es directa. Además, se tuvo en cuenta que un valor de $p < 0.05$ evidenciaría una relación estadísticamente significativa. Grado de relación según coeficiente de correlación Spearman (Hernández Sampieri-Fernández Collado 1998).

Tabla 4

Escala de correlación Según Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación'
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Elaborado según baremo de Spearman*

Criterios de decisión

- Si p -valor < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_a
- Si p -valor $> \text{ó} = 0.05$ se rechaza la H_a y se acepta la H_0

La ética de la investigación se basó en la Ley de Protección de la Propiedad Intelectual relativa a los derechos de autor. Se tuvo en cuenta que la ética se ocupaba del comportamiento de los investigadores hacia la sociedad y que el

objetivo del estudio era no divulgar información personal de los colaboradores que participaron en el estudio. Además, se citó adecuadamente el uso de las fuentes referenciadas. En este sentido, se respetaron las normas que rigen la protección de la propiedad intelectual de los investigadores y se garantizó que los datos recopilados no divulgaran información personal de la empresa. La adecuada citación de las fuentes referenciadas fue crucial para garantizar la integridad de los resultados y evitar cualquier tipo de plagio o fraude científico.

CAPÍTULO I.

INFORMACIÓN GENERAL DEL GRUPO DE ESTUDIO

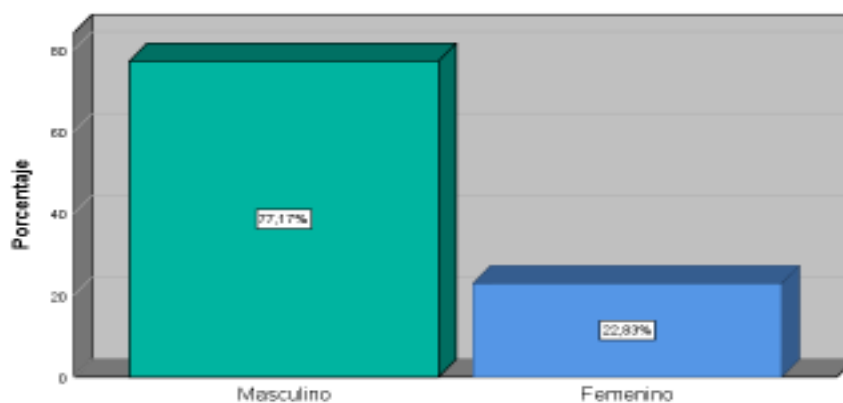
En este capítulo, se describirá las características sociodemográficas de los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter, en las cuales se tomará en cuenta la edad, grupo etario y experiencia laboral internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

Las mismas características que más adelante se tomaran en cuenta para relacionar el síndrome de burnout en el desempeño laboral.

Información general:

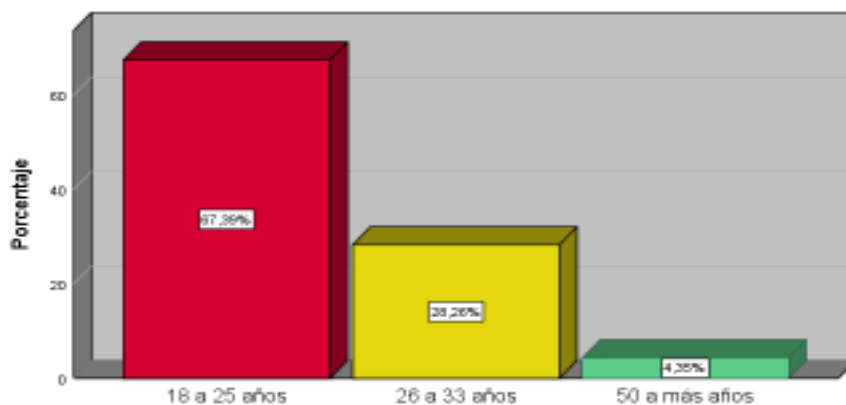
Figura 1

Género de la población estudiada



Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

Los resultados de la encuesta, muestran una notable diferencia de género, en la población laboral de la Empresa Promart Homecenter, con un 77.17% de colaboradores encuestados que corresponde al género masculino y el 22.83% al género femenino. Esta existencia de desigualdad, sugiere la existencia de desequilibrios de género dentro del entorno laboral. Es crucial analizar más a fondo las posibles causas de esta discrepancia, que podrían incluir sesgos en la contratación, oportunidades desiguales de crecimiento profesional o una cultura organizacional que favorezca a un género sobre el otro.

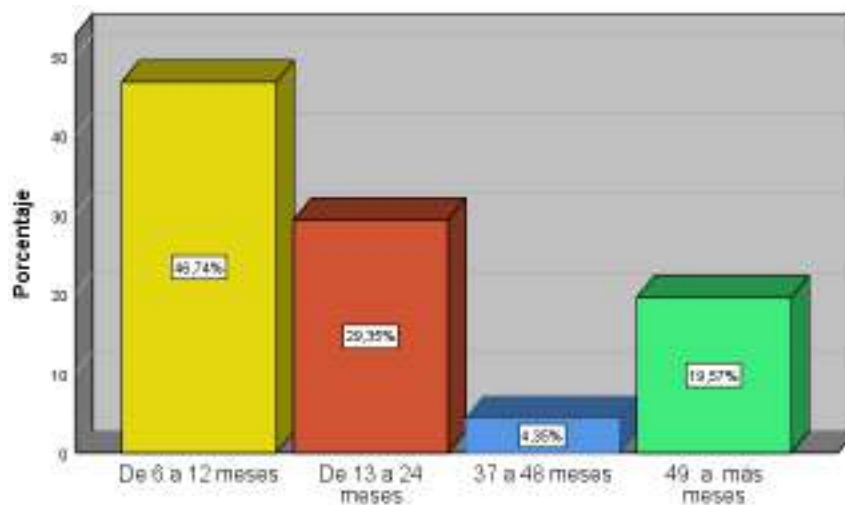
Figura 2*Grupo etario*

Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

La encuesta revela una distribución etaria significativa entre los colaboradores, donde un considerable 67.39% de la fuerza laboral se encuentra en el rango de edades de 18 a 25 años, ya que tienden a adaptarse más rápido a los procesos que Promart requiere, de acuerdo a sus políticas y exigencias, evidenciando una concentración marcada de colaboradores más jóvenes. Además, un 28.26% se ubica en la franja etaria de 26 a 33 años. Es interesante notar que un 4.35% de los colaboradores encuestados pertenecen a la categoría de 50 años o más, lo que destaca la presencia de una pequeña pero notable porción de colaboradores más maduros en la organización. Este análisis demográfico resalta la diversidad generacional dentro del grupo laboral, lo que puede tener implicaciones en términos de experiencia laboral, perspectivas y enfoques en el ámbito profesional.

Figura 3

Experiencia laboral de los colaboradores de la empresa



Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

Los resultados de la encuesta reflejan una amplia diversidad en la experiencia laboral de los colaboradores de Promart Homecenter. Un notable 46.74% de los colaboradores tiene de 6 a 12 meses de experiencia dentro de la Empresa, considerablemente nuevos, mientras que el 29.35% de los colaboradores ya van mayor tiempo de experiencia, mostrando continuidad en su compromiso laboral, además un 4.35% ha permanecido trabajando en la empresa durante 37 a 48 meses y un relevante 19.57% ya lleva de 49 meses a más de experiencia en Promart.

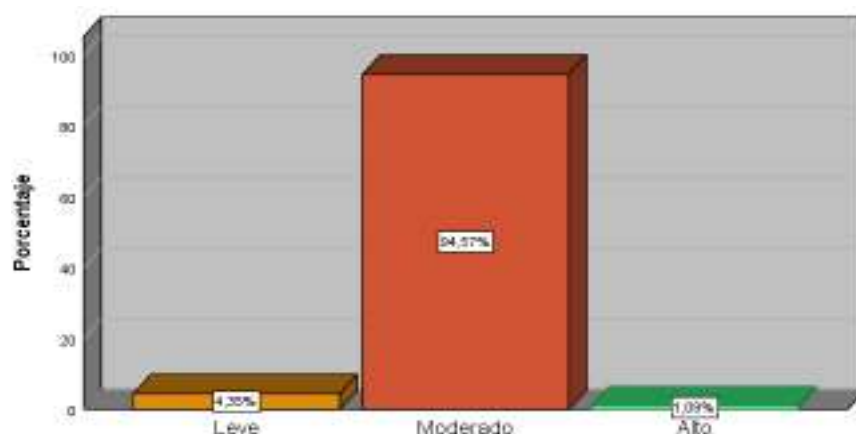
CAPÍTULO II.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT

Establecer el nivel de síndrome de burnout en sus dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

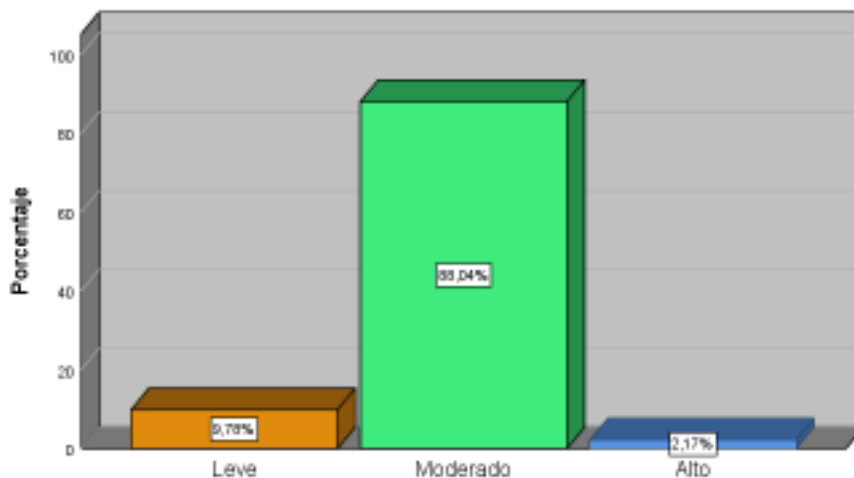
Figura 4

Nivel de síndrome de burnout



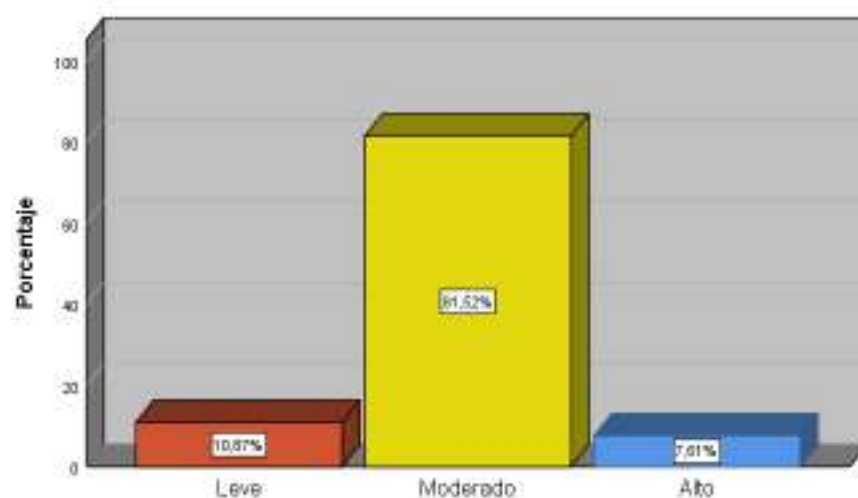
Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

El 94.57% que muestra un nivel moderado de esta condición. Además, un 4.35% presenta síntomas leves de burnout, mientras que un pequeño pero preocupante 1.09% exhibe un nivel alto de agotamiento emocional y laboral. Estos resultados indican la presencia generalizada de esta problemática en la fuerza laboral encuestada, planteando la necesidad de abordar y gestionar el bienestar emocional de los empleados. La alta proporción de niveles moderados puede señalar un riesgo importante para la salud mental y el rendimiento laboral, destacando la importancia de implementar medidas preventivas y de apoyo para mitigar los efectos adversos del burnout en el entorno laboral.

Figura 5*Nivel de desgaste emocional*

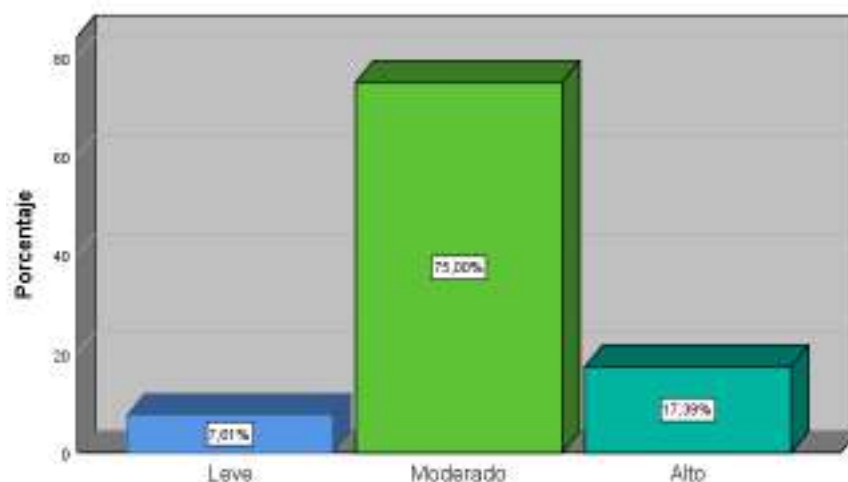
Nota: Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.

Los resultados de la encuesta revelan un panorama preocupante en cuanto al desgaste emocional de los colaboradores, con un considerable 88.04% mostrando un nivel moderado de esta condición. Adicionalmente, un 9.76% evidencia síntomas leves de desgaste emocional, mientras que un 2.17% experimenta un nivel alarmantemente alto. Estos hallazgos señalan una presencia generalizada de desafíos emocionales en la fuerza laboral encuestada. La predominancia de niveles moderados sugiere una carga considerable en el bienestar emocional de los empleados, lo que podría tener repercusiones negativas en su salud mental y rendimiento laboral. Ante este escenario, es crucial implementar estrategias efectivas de apoyo y gestión del estrés para mitigar los efectos adversos del desgaste emocional y fomentar un entorno laboral más saludable y sostenible.

Figura 6.*Nivel de despersonalización*

Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

Los resultados de la encuesta revelan un panorama significativo en relación con la despersonalización de los colaboradores, con un 81.52% mostrando un nivel moderado de esta condición. Adicionalmente, un 10.87% evidencia síntomas leves de despersonalización, mientras que un 7.61% experimenta un nivel considerablemente alto. Estos datos indican la presencia generalizada de desafíos en la conexión emocional y personal de los empleados con su trabajo. La predominancia de niveles moderados sugiere una preocupante desconexión entre los colaboradores y sus responsabilidades laborales, lo que podría afectar tanto su bienestar como su rendimiento. Ante esta situación, es fundamental implementar estrategias que fomenten la empatía, la identificación con el trabajo y la creación de un ambiente laboral más enriquecedor, con el fin de abordar y reducir los niveles de despersonalización.

Figura 7.*Nivel de realización personal*

Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

Los resultados de la encuesta revelan una perspectiva interesante en cuanto a la realización personal de los colaboradores, con un 75.00% mostrando un nivel moderado en esta dimensión. Además, un 17.39% presenta un nivel alto de realización personal, mientras que un 7.61% experimenta síntomas leves en este aspecto. Estos datos sugieren que una parte sustancial de la fuerza laboral encuestada experimenta un grado medio de satisfacción y cumplimiento en sus roles profesionales. Sin embargo, es notable que un porcentaje considerable también manifiesta niveles altos, lo que podría indicar un grupo de empleados altamente satisfechos y motivados en sus responsabilidades laborales. Aunque el porcentaje de realización personal leve es menor, aún merece atención para comprender y abordar las posibles razones detrás de esta situación. En general, este análisis proporciona información valiosa para desarrollar estrategias que fortalezcan la realización personal de los colaboradores y fomenten un entorno laboral más satisfactorio.

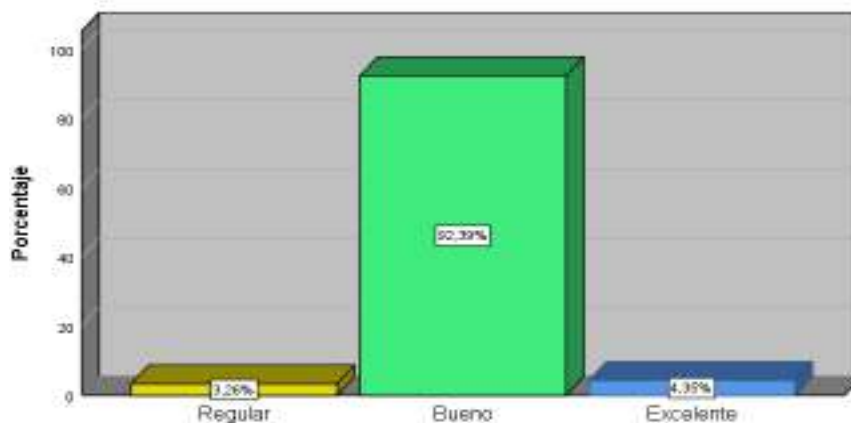
CAPÍTULO III.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL NIVEL DESEMPEÑO LABORAL

Establecer el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones: factores actitudinales y factores operativos en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

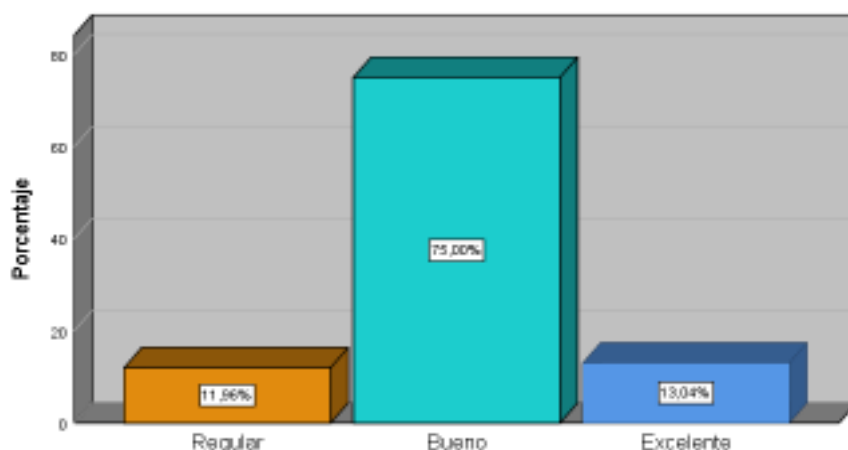
Figura 8.

Nivel de desempeño laboral



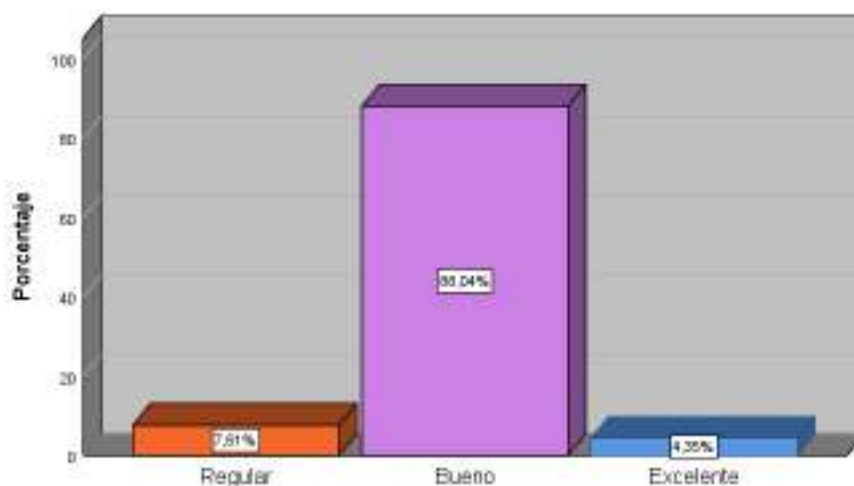
Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

Los resultados de la encuesta indican un panorama generalmente positivo en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores, con un notable 92.39% exhibiendo un nivel calificado como bueno. Además, un 4.35% destaca con un rendimiento etiquetado como excelente, evidenciando un grupo significativo de empleados que superan las expectativas en sus funciones. Por otro lado, el 3.26% presenta un nivel catalogado como regular, lo que sugiere la presencia de áreas de mejora en un pequeño pero significativo segmento de la fuerza laboral encuestada. Estos resultados son indicativos de una mayoría de empleados con un desempeño laboral sólido, respaldado por una proporción destacada de contribuidores excepcionales. Sin embargo, la identificación de aquellos con desempeño regular resalta la importancia de implementar estrategias de desarrollo y apoyo para garantizar la mejora continua y la maximización del rendimiento en toda la organización.

Figura 9*Nivel de factores actitudinales*

Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

Los resultados de la encuesta revelan una evaluación mayoritariamente positiva en cuanto al desarrollo de factores actitudinales entre los colaboradores, con un significativo 75.00% que muestra un nivel calificado como bueno. Adicionalmente, un 13.04% destaca con una categorización de excelente, indicando un segmento apreciable de empleados con actitudes sobresalientes. Por otro lado, el 11.96% presenta un nivel considerado como regular, señalando la existencia de áreas de mejora en una fracción notable de la fuerza laboral encuestada. Estos hallazgos sugieren que, aunque la mayoría de los colaboradores exhiben actitudes positivas, hay espacio para la optimización en ciertos aspectos. La identificación de aquellos con evaluaciones regulares subraya la importancia de implementar estrategias de desarrollo y capacitación que fortalezcan de manera integral los factores actitudinales, contribuyendo así a un ambiente laboral más positivo y productivo en su conjunto.

Figura 10*Nivel de factores operativos*

Nota: *Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.*

Los resultados de la encuesta señalan una sólida evaluación en el desarrollo de factores operativos entre los colaboradores, con un 88.04% exhibiendo un nivel calificado como bueno. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los empleados demuestran competencia y eficiencia en las operaciones relacionadas con sus responsabilidades laborales. Además, el 7.61% presenta una categorización considerada como regular, indicando que hay un segmento significativo que podría beneficiarse de mejoras en ciertos aspectos operativos. Por otro lado, el 4.35% destaca con un nivel evaluado como excelente, resaltando la presencia de empleados con un desempeño operativo excepcional. Este análisis subraya la importancia de reconocer y fortalecer las competencias operativas de la mayoría, al tiempo que se implementan estrategias específicas para mejorar el desempeño en el grupo con evaluación regular. En conjunto, estos hallazgos proporcionan valiosa información para optimizar los factores operativos y promover un rendimiento eficiente en toda la organización.

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS DE RESULTADOS INFERENCIALES

Análisis inferencial: Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra contaba con más de 50 encuestados (92)(Ver anexo 5). Se plantearon las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Se formulan las siguientes hipótesis para comprobar la normalidad:

Ho: Las respuestas provienen de una distribución normal.

H1: Las respuestas no provienen de una distribución normal.

Tabla 5

Resultados estáticos descriptivos y grados de libertad y prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,344	92	,000
Desgaste emocional	,340	92	,000
Despersonalización	,293	92	,000
Realización personal	,323	92	,000
Desempeño laboral	,350	92	,000
Factores actitudinales	,267	92	,000
Factores operativos	,319	92	,000

Nota: *Elaboración propia según programa SPSS 28.*

La evaluación de la normalidad sigue el siguiente razonamiento: si el valor p es inferior a 0,05, se respalda la hipótesis (H1); en cambio, si p es superior a 0,05, se descarta H1. Según la tabla previa, la significancia bilateral de los parámetros y variables de la investigación es menor a 0,05, lo que sugiere que no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se optará por utilizar una estadística de correlación no paramétrica (Rho de Spearman) para poner a prueba la hipótesis del estudio.

CAPÍTULO V. RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

Se formulan las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No es directa la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

Ha: Es directa la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

Tabla 6

Estadísticos descriptivos objetivo general

Rho de Spearman	Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral
Coeficiente de correlación	,224*
Sig. (bilateral)	,002
N	92

Nota: *Elaboración propia según programa SPSS 29.*

En la tabla 6, se observa que existe una correlación positiva entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral, aunque se trata de una correlación positiva media, con un valor de 0.224. Esto sugiere que hay una relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral, pero no es una relación fuerte. Es importante tener en cuenta otros factores que puedan relacionar en el desempeño laboral, además del Síndrome de Burnout. Finalmente, como el $P(0.002)$ valor es < 0.05 se rechaza H_0 .

CAPÍTULO VI. RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Establecer la relación que existe entre el desgaste emocional, despersonalización y realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.

Tabla 7

Relación desgaste emocional y desempeño laboral

Rho de Spearman	Desgaste emocional y Desempeño Laboral
Coeficiente de correlación	,219*
Sig. (bilateral)	,036
N	92

Nota: *Elaboración propia según programa SPSS 28.*

En la tabla 7, se observa que existe una correlación positiva entre el desgaste emocional y el desempeño laboral, aunque se trata de una correlación media con un valor de 0.219.

Tabla 8

Relación despersonalización y desempeño laboral

Rho de Spearman	Despersonalización y Desempeño Laboral
Coeficiente de correlación	,411*
Sig. (bilateral)	,000
N	92

Nota: *Elaboración propia según programa SPSS 28.*

En la tabla 8, se observa que existe una correlación positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral, aunque se trata de una correlación media con un valor de 0.411.

Tabla 9*Relación realización personal y desempeño laboral*

Rho de Spearman	Realización personal y Desempeño Laboral
Coeficiente de correlación	,285*
Sig. (bilateral)	,006
N	92

Nota: *Elaboración propia según programa SPSS 28.*

En la tabla 9, se observa que existe una correlación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral, aunque se trata de una correlación media con un valor de 0.285.

CAPÍTULO VII.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se realizó la confrontación de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación con las bases teóricas y los antecedentes.

La retención laboral es un factor clave para el éxito de cualquier empresa y en el caso de Promart, esto no es una excepción. Chiavenato (2016), establece que la retención de empleados también es un factor crucial para la calidad del servicio al cliente, ya que los empleados experimentados y bien capacitados son capaces de satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto, la retención de empleados en Promart es fundamental para su éxito a largo plazo y para mantener una cultura laboral positiva y comprometida.

Según Olivera (2022), la retención de empleados es importante por varias razones: en primer lugar, la rotación de empleados puede ser costosa para la empresa en términos de tiempo, dinero y recursos necesarios para capacitar a nuevos empleados. Finalmente, Bricio et al (2018), refiere que la alta rotación de empleados puede afectar negativamente la cultura laboral de la empresa y la moral de los empleados.

Los resultados alcanzados demuestran que en gran medida de los colaboradores encuestados presentan niveles moderados de síndrome de burnout, desgaste emocional y despersonalización, y un nivel moderado sobre la realización personal. Los resultados alcanzados difieren con otros estudios previos que han encontrado altos niveles de síndrome de burnout en los colaboradores de diferentes sectores productivos. De acuerdo con Santos et al.(2020), determino que el 51,7% de los trabajadores presentan síndrome de burnout, el cual está relacionado a factores de exceso de trabajo y la falta de integración social. Además, Park y Roh (2019), establecieron que el 35,6 % de los trabajadores presentan agotamiento emocional, dicho factor presenta un efecto adverso en su salud emocional y rendimiento laboral.

Se coincide con Carre y castillo (2022), el cual establece que un valor p de $0.000 p \leq 0.05$, prueba altamente significativa lo que demuestra que hay una relación entre las variables. La conclusión es que el SBO es una enfermedad que se podría evitar, retardar o disminuir el efecto en los colaboradores. Además, Armas (2022), existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño

laboral, pues se observa el análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson para las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, encontrándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables de (-.277).

De acuerdo con Llerena Erazo (2023), el desempeño laboral de los empleados puede verse afectado si experimentan agotamiento emocional, despersonalización o bajos niveles de realización personal. Esto puede conducir a una disminución de la producción y la calidad, lo que podría tener un impacto en la satisfacción del cliente y el éxito empresarial. Asimismo, Figueroa Chica y Torres Zapata (2023), refieren que los trabajadores no reciben suficiente apoyo para manejar su síndrome de burnout, las relaciones familiares pueden estresarse y disminuir su calidad de vida. Para fomentar una cultura de trabajo saludable y una sociedad más saludable, Promart debe tomar medidas para prevenir y tratar el síndrome de burnout entre sus empleados.

El agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo son características del síndrome de burnout, que pueden perjudicar el desempeño laboral. De acuerdo con Hernández (2018), el síndrome de burnout puede afectar negativamente la productividad, el ambiente laboral y la calidad del trabajo, es crucial que organizaciones como Promart tomen medidas para prevenirlo y tratarlo en sus empleados. Algunas de las acciones que se pueden tomar son la promoción de un ambiente de trabajo saludable y equilibrado, la capacitación y el entrenamiento de los supervisores y los programas de bienestar para los empleados. Los beneficios para el negocio en términos de productividad y rentabilidad resultan de la capacidad de Promart de velar por la salud de sus empleados y mejorar su desempeño laboral.

Según Shantz et al. (2020), la motivación y el compromiso de los colaboradores están directamente relacionados con el desempeño laboral. Asimismo, la presencia de factores actitudinales y operativos considerados como buenos en un alto porcentaje de los colaboradores (75% y 88.04%), la empresa está enfocada en desarrollar habilidades y competencias en sus colaboradores, lo que puede influir en su desempeño.

Se estableció que el nivel de realización personal en el lugar de trabajo es moderado. Según el estudio de Olivera (2022), los colaboradores con altos niveles de realización personal también presentaron niveles bajos de síndrome

de agotamiento y agotamiento emocional. En la actualidad las organizaciones toman medidas para prevenir y abordar el síndrome de burnout y otros problemas relacionados con la salud mental en el lugar de trabajo. Esto puede incluir la implementación de políticas y prácticas que fomenten la salud mental, el bienestar y la realización personal de los colaboradores, así como la creación de un ambiente laboral saludable y positivo.

Es importante destacar que el desempeño laboral es fundamental para el éxito empresarial, ya que puede mejorar la productividad, la eficiencia y la rentabilidad. Los resultados alcanzados muestran que la mayoría de los colaboradores de Promart presentan un nivel de desempeño laboral bueno, con un 92.39% de los encuestados. Este indicador es indicativo de un buen clima laboral, de la existencia de buenas políticas de recursos humanos y de una adecuada gestión del talento en la empresa.

Las implicancias teóricas, sociales y académicas asociadas al desarrollo del estudio del síndrome de burnout y el desempeño laboral en la empresa Promart, el estudio contribuye a una mayor comprensión teórica del agotamiento en el lugar de trabajo, sus efectos y cómo afecta la productividad. El estudio también ofrece información para el desarrollo de estrategias y políticas para el manejo y prevención del burnout.

La investigación contribuye a sensibilizar a la sociedad y a la gerencia de la empresa sobre la importancia del bienestar y la salud mental de los colaboradores, y cómo estas afectan al rendimiento laboral y la productividad empresarial. Asimismo, el estudio ayuda a fomentar un ambiente de trabajo más saludable y positivo, lo que impactará en la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

El desgaste emocional, la despersonalización y la realización, estos factores pueden influir de manera significativa en el desempeño laboral, siendo el desgaste emocional y la despersonalización factores negativos y la realización personal un factor positivo. Según un estudio realizado por Olivera (2022), se encontró que la realización personal se relaciona positivamente con el compromiso con el trabajo, mientras que el desgaste emocional y la despersonalización se relacionan negativamente con el compromiso y el desempeño laboral. Estos hallazgos resaltan la importancia de la gestión de los factores emocionales en el lugar de trabajo y la necesidad de abordar el

bienestar de los trabajadores como un factor clave para el desempeño laboral efectivo.

Se coincide Olivera (2022), los profesionales que trabajan en sectores productivos con jornadas laborales excesivas, pueden experimentar daños psicosociales debido al Síndrome de Burnout, uno de los principales causantes de este tipo de situaciones. Este síndrome se caracteriza por el estrés laboral crónico, que se agrava por factores individuales, sociales y organizacionales. La combinación de estos factores puede generar una serie de problemas que afectan la salud mental y física de los colaboradores, así como su calidad de vida en el ámbito familiar y social.

CONCLUSIONES

1. La correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral es positiva a un nivel medio (0.224).
2. Existe una relación positiva entre el desgaste emocional y el desempeño laboral en la empresa analizada. Sin embargo, esta correlación es media con un valor de 0.219.
3. Existe una relación positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral es media, con un valor de 0.411.
4. Existe una relación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral, con un valor de 0.285.
5. Las características sociodemográficas de los colaboradores encuestados corresponden al género masculino con un 77.17%, mientras que el género femenino representa el 22.83%. En cuanto a la edad, se evidencia que el 67.39% de los colaboradores encuestados tiene entre 18 y 25 años, se observa que el 46.74% de los colaboradores tiene de 6 a 12 meses laborando en la empresa, el 29.35% de 13 a 24 meses.
6. La mayoría de los colaboradores de la empresa Promart presenta un nivel de desempeño laboral, factores actitudinales y factores operativos considerados como buenos.
7. La mayoría de los colaboradores de la empresa presentan niveles moderados del síndrome de burnout y de sus diferentes dimensiones, incluyendo el desgaste emocional, despersonalización y realización personal.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos, se presentan algunas recomendaciones dirigidas a las autoridades académicas, la gerencia y personal responsable de la empresa caso de estudio.

- Se recomienda a la gerencia de la empresa establecer programas de sensibilización y educación dirigidos a los colaboradores de la empresa, con el fin de promover un manejo adecuado de los niveles de estrés.
- Se recomienda a la gerencia de la empresa establecer medidas para el control y seguimiento de los casos de estrés que presentan algunos de los colaboradores, a fin de evitar posibles conflictos entre compañeros y la disminución de desempeño laboral.
- Se recomienda que la Universidad Nacional de Cajamarca, y en especial la Escuela Académico Profesional de Sociología, tomen en cuenta la importancia de investigar el Síndrome de Burnout y cómo afecta el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promart. Con el fin de contribuir al diseño e implementación de estrategias de prevención.
- Se recomienda al sindicato de la empresa Promart implementar políticas y acciones que promuevan la buena convivencia entre colaboradores, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y prevenir posibles conflictos. A través de programas de sensibilización, información y comunicación que permitan a los colaboradores conocer y comprender las situaciones asociadas al desarrollo del estrés.

Referencias

- Aguilar Estrada, N., & Aquino Álvarez, A. J. (2018). *Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1622>
- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: El diccionario*. Buenos Aires: Gránica.
- Ayala, S. (2016). *AUDITOOOL - Red Global de conocimientos en Auditoría y Control Interno*. <https://www.auditool.org/auditoria-externa#sort=name&sortdir=asc>
- Bhave SY, Glomb TM.(2017) The role of occupational identity in the relationship between job satisfaction and work behavior. *J Vocat Behav.*;102:74-89. doi: 10.1016/j.jvb.2017.06.002
- Borman, W.C., Penner, L.A., Allen, T.D. y Motowidlo, S.J. (2001). *Personality predictors of citizenship performance*. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52-69.: https://www.researchgate.net/publication/227542193_Personality_Predictors_of_Citizenship_Performance
- Bricio Samaniego, Karina, Calle Mejía, José, & Zambrano Paladines, Mario. (2018). *El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4), 103-109. Epub 02 de septiembre de 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000400103&lng=es&tlng=es.
- Carré, J. E., & Castillo, I. Y. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Moroni SRL Trujillo – 2019*. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30019>
- Chagray Ameri, N. H. ., Ramos Y Yovera, S. E. ., Neri Ayala, A. C. ., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. . (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana*. *Revista Nacional De Administración*, 11(2), e3297.
- Chang Guerrero, M.(2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la línea aérea Avianca en mostradores del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima 2018.*: <http://168.121.45.184/handle/20.500.11818/4078>
- Chiavenato, I. (2016). *Evaluación del desempeño humano*.

- Contreras, A., & Joryett, B. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de una empresa del rubro de construcción, Lima 2020*. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30979>
- Córdova Camargo, R. R., & Espinoza Campos, A. M. (2021). *Relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa del sector Retail-supermercados*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10550>
- Durand Manrique, A. D. P. (2021). *Relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria*. Arequipa, 2021. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17147/3/DURAND_MA_NRIQUE_AND_REL.pdf
- Echegaray Luperdi, X. (2021). *Burnout y calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13187>
- Figueroa Chica, S. & Torres Zapata, Y. (2023). Síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39256>
- Floréz, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones* (1era ed.). Lima: BUP-CENDI. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/346448288/270498301-El-comportamientohumano-en-las-organizaciones-pdf>
- Galarza Avilez, K. J., & Salazar Alvarado, T. I. (2019). *Estudio de Síndrome Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral*. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4410>
- Garcés Ortiz, C. R., Loli Pineda, A. E., & Navarro Vargas, V. I. (2020). *Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana*. *Revista De Investigación En Psicología*, 23(2), 67–82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Gavidia Gavidia, L. (2018). *Síndrome de burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales*. Universidad Federico Villareal <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2625>
- Hernández-García, Tirso J. (2018). *Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo*. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(2), 161-172. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000200161&lng=es&tlng=es. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

- Juárez García, Arturo. (2020). *Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental*. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 52(4), 432-439. Epub September 30, 2020. <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020010>
- Lacuta Sapacayo, L. (2018). *Adicción al trabajo y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna SAC, Puno – 2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6272>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- León Noriega, V. I., & López Reyes, L. E. (2020). Los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail: una revisión de la literatura científica entre los años 2010-2019. Universidad Privada del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27114>
- Lizárraga Mercado, K. S. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial que labora en la micro red “la libertad” Huancayo– 2018. Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2729;jsessionid=8901B40C097F6F58BCBF9175BC65EE79>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.1037>
- Lozano-Vargas, Antonio. (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://dx.doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Llerena Erazo, E. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución pública de Educación Superior* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37077>
- Maita Guidotti, H. S. (2021). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat SAC, San Martín de Porres 2021. Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91518>
- Olivera Santa Cruz, E. A. (2022). El Síndrome de Burnout y su Efecto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la SUNARP-Sede Cajamarca 2020. Universidad Nacional de Cajamarca <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5189>

- OMS. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo, Ginebra.: https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm#:~:text=Este%20informe%20tiene%20como%20objetivo,sobre%20la%20magnitud%20del%20problema.
- Ostos Ramos, Y. (2015). *Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en trabajadores de la unidad minera Nyrstar Coricancha*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3929>
- Park KH, Roh JH.(2019) Relationship between burnout and personality among hospital nurses. J Korean Acad Nurs.;49(6):689-697. doi: 10.4040/jkan.2019.49.6.689
- Pérez Juárez, R. M. (2022). *Síndrome del Burnout y Mobbing como limitantes de la productividad en la empresa SMB financiera Morelos SA de CV en el periodo 2018-2019*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. <http://riaa.uaem.mx/xmlui/handle/20.500.12055/2966>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Santos MA, Barbosa GA, Martino MMF(2020). Prevalence of burnout syndrome among Brazilian workers: a systematic review and meta-analysis. PLoS One. 2020;15(10):e0240977. doi: 10.1371/journal.pone.0240977
- Torres Pacheco, Edward, & Zegarra Ugarte, Soledad Jackeline. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú*. *Comunicación*, 6(2), 5-14. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es)
- Valenzuela Narváez, Daniel Raúl, & Gayoso Cervantes, Milagros. (2017). *Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército*. *Revista de Gastroenterología del Perú*, 37(1), 16-21. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003&lng=es&tlng=es)
- Vidotti, Viviane, Martins, Júlia Trevisan, Galdino, Maria José Quina, Ribeiro, Renata Perfeito, & Robazzi, Maria Lucia do Carmo Cruz. (2019). *Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería*. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. Epub 21 de octubre de 2019. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

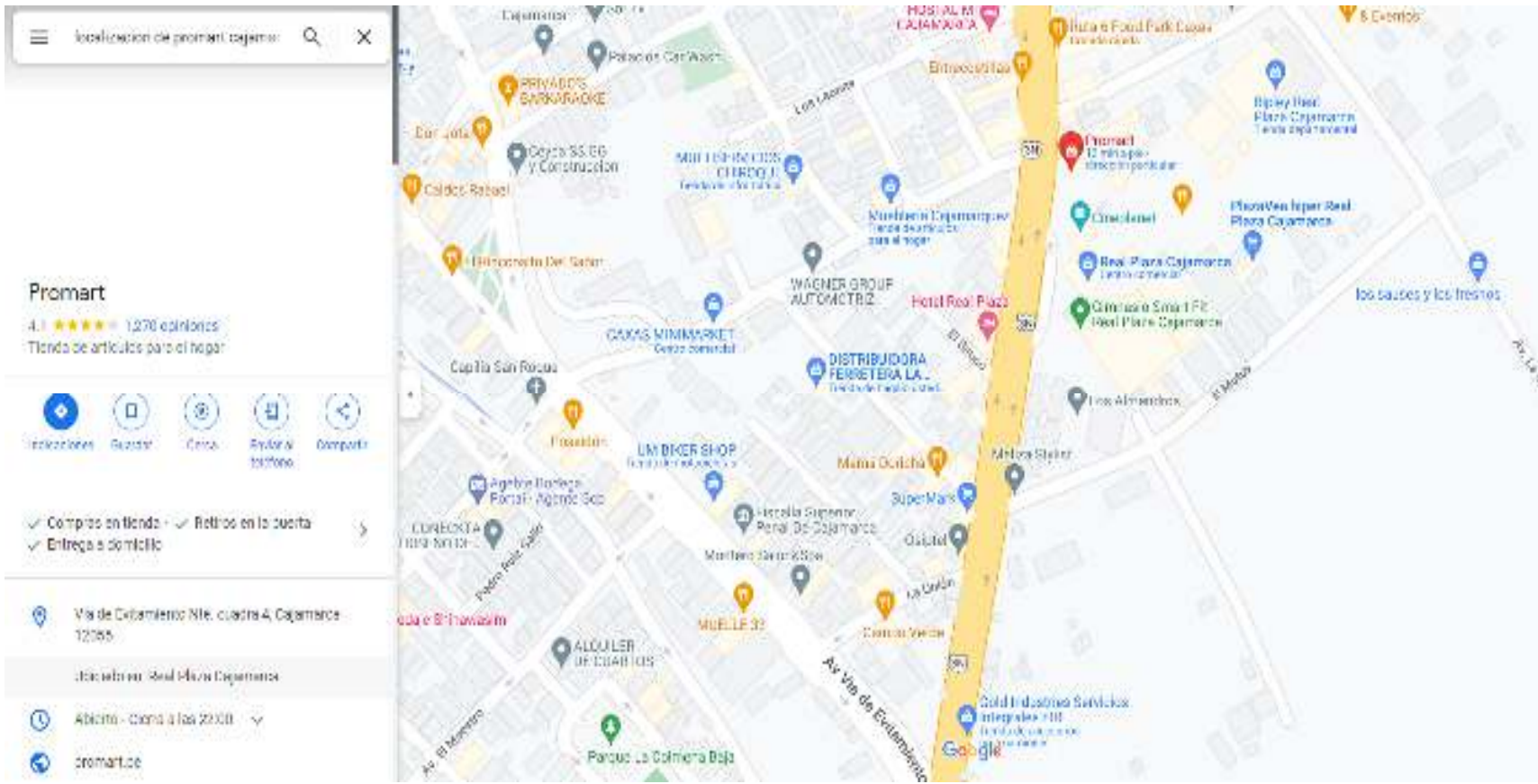
Viveros, O. I., & Fierro, C. (2020). *Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones*. Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015.: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/20413119.html>

Anexos

Anexo 1.

Figura 11

Mapa de ubicación de levantamiento de información



Fuente: obtenido de www.googlemaps.com

Apéndice

Anexo 1.

Tabla 10

Matriz Consistencia lógica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se presenta las características sociodemográficas de los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en sus dimensiones en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.</p> <p>Objetivos específicos Describir las características sociodemográficas de los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023. Establecer el nivel de síndrome de burnout en sus dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal en los colaboradores</p>	Es directa la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.	<p>Síndrome de Burnout</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>El síndrome de burnout es una respuesta inadecuada al estrés crónico, los rasgos principales son: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal (Maslach,1996).</p> <p>El desempeño laboral es la calidad de servicio o trabajo que realiza el personal dentro de la institución. Considerando competencias profesionales, habilidades interpersonales que incide directamente en los resultados de la</p>	<p>Desgaste emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>Factores actitudinales</p> <p>Factores operativos</p>	<p>Agotamiento mental Agotamiento físico Desgaste Fatiga</p> <p>Insensibilidad Cinismo Irónico Irritable</p> <p>Insatisfacción Baja autoestima Fracaso personal Falta de expectativas hacia el trabajo</p> <p>Responsabilidad Iniciativa</p> <p>Conocimiento del trabajo Trabajo en equipo Liderazgo</p>

<p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023?</p>	<p>internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.</p> <p>Establecer el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones: factores actitudinales y factores operativos en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023.</p>	<p>institución (Chiavenato,2009).</p>
<p>Población y muestra Población: 120 colaboradores de la empresa Muestra: 92 Colaboradores de la empresa</p>	<p>Técnicas e instrumentos Técnicas: Cuestionario Cuestionario: 40 Preguntas</p>	<p>Metodología Descriptiva, correlacional, no experimental, transversal.</p>

Fuente: elaboración propia de acuerdo a la guía de investigación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Anexo 2.

Tabla 11

Operacionalización de variables de estudio

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout es una respuesta inadecuada al estrés crónico, los rasgos principales son: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal (Maslach, 1996).	Desgaste emocional	Agotamiento mental Agotamiento físico Desgaste Fatiga	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20	Escala Maslach
		Despersonalización	Insensibilidad Cinismo Irónico Irritable	5, 10, 11, 15, 22	
		Realización personal	Insatisfacción Baja autoestima Fracaso personal Falta de expectativas hacia el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	
Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la calidad de servicio o trabajo que realiza el personal dentro de la institución. Considerando competencias profesionales, habilidades interpersonales que incide directamente en los resultados de la institución (Chiavenato, 2009).	Factores actitudinales	Responsabilidad Iniciativa	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8	Cuestionario de desempeño laboral
		Factores operativos	Conocimiento del trabajo Trabajo en equipo Liderazgo	9, 10, 11, 12 13, 14, 15 6, 17 y 18	

Fuente: en la tabla anterior se desarrolla la operacionalización de las variables des estudio considerando sus indicadores, la definición operacional y las dimensiones consideradas.

Anexo 3. Cuestionario aplicado

DATOS GENERALES:

1. Edad: _____
2. Sexo: _____
3. Tiempo de experiencia laboral: _____

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca

1= casi nunca

2= a veces

3= casi siempre

4= siempre

Desgaste emocional		
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
Despersonalización		
1	Siento que me he hecho más duro con la gente	

2	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
3	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
4	Me siento frustrado en mi trabajo	
5	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
Falta de realización personal		
1	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
2	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
3	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
4	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
5	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
6	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
7	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
8	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

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

ITEM	Pregunta	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Responsabilidad						
1	Asume la responsabilidad por los resultados de su trabajo.					
2	Cumple con las normas establecidas por la empresa					
3	Cumple con las tareas que me asignan.					
4	Asume la responsabilidad de los materiales, objetos o prendas que le brinda la empresa.					
Iniciativa						
5	Da sugerencias para mejorar su labor.					
6	Se anticipa a las dificultades que sucede en su trabajo					
7	Actúa cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.					
8	Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema.					
Conocimiento del trabajo						
9	Pone en práctica los manuales que se le asigna.					
10	Participa en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos.					

11	Tiene conocimiento cuando hay cambios en las políticas de la empresa					
12	Pone en práctica los procesos para realizar su trabajo					
Trabajo en equipo						
13	Realiza trabajos en conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de su área.					
14	Apoya en las necesidades de su equipo de trabajo.					
15	Trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al de usted.					
Liderazgo						
16	Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo.					
17	Se interesa por resolver los conflictos de su área de trabajo.					
18	Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4.

Figura 12

Evidencia cuestionario aplicado a través de Google Formularios

The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire. The browser address bar shows a Google Docs link. The form title is "Formulario sin título". The main content of the form is as follows:

Sección 1 de 1

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador de la EMPRESA PROMART HOMECENTER:

Me dirijo a usted para solicitar su colaboración en mi investigación académica titulada "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Colaboradores Internos de EMPRESA PROMART HOMECENTER CAJAMARCA 2022". Mi asesor es Kevin Muroli Lizaso-Diaz, egresado de la Escuela Académica Profesional de Sociología de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Mi objetivo es aplicar un cuestionario que consta de 40 preguntas diseñadas para evaluar tanto el síndrome de Burnout como el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Este cuestionario es completamente anónimo y consta de dos secciones.

Agradeceré su colaboración para poder recopilar información valiosa y relevante para mi investigación. Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Consentimiento informado:

Acepto participar en la encuesta.

No Acepto participar en la encuesta.

The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the date 20/05/2022 and temperature 19°C.

Fuente: Obtenido de Google Formularios.

Anexo 5.

Figura 13

Evidencia programa estadístico

	Mediana de ingresos a nivel de las empresas	Número de empresas a nivel de las empresas	Cantidad de unidades estratégicas	Alfabetización de la mano de obra
8061	24,41	229,202	260	800
8062	24,77	229,202	260	800
8063	24,77	229,202	260	800
8064	24,81	229,202	260	800
8065	24,77	229,202	260	800
8066	24,77	229,202	260	800
8067	24,77	229,202	260	800
8068	24,77	229,202	260	800
8069	24,41	229,202	260	800
8070	24,77	229,202	260	800
8071	24,81	229,202	260	800
8072	24,81	229,202	260	800
8073	24,81	229,202	260	800
8074	24,81	229,202	260	800
8075	24,81	229,202	260	800
8076	24,81	229,202	260	800
8077	24,81	229,202	260	800
8078	24,81	229,202	260	800
8079	24,81	229,202	260	800
8080	24,81	229,202	260	800
8081	24,81	229,202	260	800
8082	24,81	229,202	260	800
8083	24,81	229,202	260	800
8084	24,81	229,202	260	800
8085	24,81	229,202	260	800
8086	24,81	229,202	260	800
8087	24,81	229,202	260	800
8088	24,81	229,202	260	800
8089	24,81	229,202	260	800
8090	24,81	229,202	260	800

Fuente: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart

Anexo 6.

Tabla 12

Media de escala si el elemento se ha suprimido

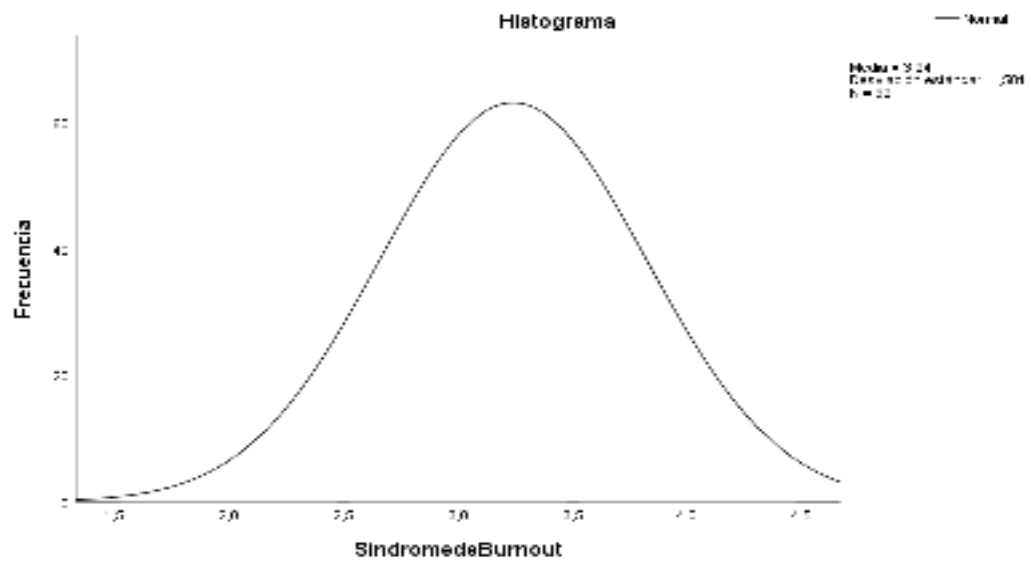
	Media de escala	Varianza de escala	Correlación	Alfa de Cronbach
SDB1	124,43	229,702	,296	,833
SDB2	124,77	231,978	,363	,831
SDB3	124,37	237,551	,110	,838
SDB4	124,50	225,638	,511	,827
SDB5	124,00	235,310	,184	,835
SDB6	124,70	229,528	,450	,829
SDB7	124,33	225,126	,433	,828
SDB8	124,80	233,614	,270	,833
SDB9	124,43	232,737	,223	,835
SDB10	124,73	230,202	,461	,829
SDB11	124,53	232,395	,274	,833
SDB12	124,30	228,148	,452	,828
SDB13	123,97	229,344	,334	,831
SDB14	124,57	224,599	,636	,825
SDB15	124,40	230,110	,340	,831
SDB16	124,40	230,248	,265	,834
SDB17	124,80	229,062	,514	,828
SDB18	124,27	229,651	,357	,831
SDB19	124,47	224,120	,519	,826
SDB20	124,97	230,516	,448	,829
SDB21	124,43	228,116	,339	,831
SDB22	124,77	228,254	,528	,827
DSP1	124,27	229,651	,357	,831
DSP2	124,50	225,155	,547	,826
DSP3	124,27	224,340	,400	,829
DSP4	124,43	226,737	,500	,827
DSP5	124,43	229,426	,378	,830
DSP6	124,33	221,816	,677	,823
DSP7	124,30	227,390	,498	,827
DSP8	124,47	231,223	,302	,832
DSP9	124,47	241,913	-,009	,840
DSP10	124,20	235,959	,151	,837
DSP11	124,27	255,582	-,362	,852
DSP12	124,73	246,478	-,175	,842
DSP13	124,30	237,597	,142	,836
DSP14	124,47	244,809	-,099	,842
DSP15	124,27	242,892	-,041	,842
DSP16	124,63	235,826	,229	,834
DSP17	124,30	228,217	,490	,828
DSP18	124,13	227,499	,486	,828

Fuente: *Elaboración propia según programa SPSS 29.*

Anexo 7.

Figura 14

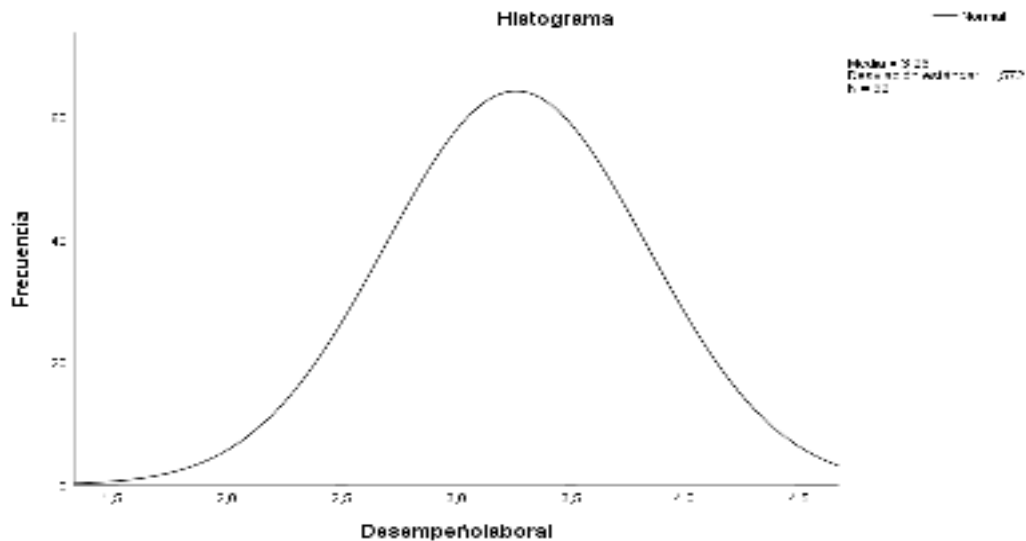
Normalidad Síndrome de burnout



Fuente: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.

Figura 15.

Normalidad Desempeño laboral



Fuente: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Promart.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
"Norte de la Universidad Peruana"
Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de
1962



FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Cajamarca, en el Auditorio "Felipe Cogorno Vásquez" de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca, el día diecinueve de enero del dos mil veinticuatro, siendo las once de la mañana, se reunieron los docentes : Dra. Noemí López Chegne (**Presidente**), Dr. Victor Hugo Delgado Céspedes (**Secretario**), Dr. Juan Romelio Mendoza Sánchez (**Vocal**), integrantes del Jurado Evaluador para la Sustentación de la Tesis titulada "**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA PROMART HOMECENTER – CAJAMARCA 2023**" presentado por las Bachilleres en Sociología **Katia Noemí LIMAY BRIONES** y **Lourdes Mónica QUIRÓZ OSOCO**, para optar el Título Profesional de Licenciadas en Sociología.

La presidente del Jurado indicó a las Bachilleres que cuentan con treinta minutos para la sustentación de la Tesis, por lo que deben centrarse en las partes más importantes de su investigación, dando así por iniciado el acto de sustentación.

Concluida la exposición, los integrantes del Jurado Evaluador realizaron las preguntas, observaciones y sugerencias, las mismas que fueron absueltas y consideradas por las sustentantes para la presentación del Informe final.

Acto seguido, la presidente del Jurado Evaluador pidió a los asistentes al acto Académico, abandonar el recinto para deliberar el resultado de la evaluación. Realizado el acto deliberativo, el Jurado determinó **APROBAR** la Tesis con el calificativo de **DIECISEIS (16)**

Siendo las doce y quince del mismo día, se dio por concluido dicho acto académico, firmando el jurado en señal de conformidad.

Dra. Noemí López Chegne
PRESIDENTE

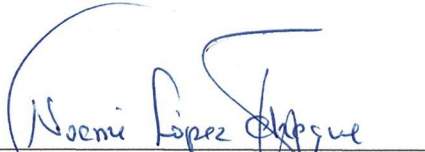
Dr. Victor Hugo Delgado Céspedes
SECRETARIO

Dr. Juan Romelio Mendoza Sánchez
VOCAL


ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

Los abajo firmantes, integrantes del jurado evaluador de tesis titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA PROMART HOMECENTER-CAJAMARCA 2023”**. Desarrollada y sustentada por las bachilleres LIMAY BRIONES, Katia Noemí y QUIRÓZ OSCCO, Lourdes Mónica, dejamos constancia que se han levado satisfactoriamente las observaciones formuladas durante el acto de sustentación de la tesis indicada; con lo cual, las tesis están expeditos para continuar sus trámites.

Cajamarca, 26 de enero de 2024


Dra. Noemí López Chegne
PRESIDENTE


Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
SECRETARIO


Dr. Juan Romelio Mendoza Sánchez
VOCAL