

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“Síndrome de burnout en los trabajadores del supermercado Plaza
Vea Oriente Huánuco, 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR: Flores Condori, David Antonio

ASESOR: Acencio Malpartida, Larry Franklin

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología Educativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P05

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74617237

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45723125

Grado/Título: Maestro en educación, mención:
investigación y docencia superior

Código ORCID: 0000-0002-4442-9082

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Miraval Tarazona, Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599
2	Cornejo Cervantes, Cyndi Melissa	Maestra en administración de la educación	43665542	0000-0001-6724-1915
3	Diestro Caloretti, Karina Vanessa	Maestra en administración de la educación	25769441	0000-0002-0497-1889

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
"PSICOLOGÍA, LA FUERZA QUE MUEVE AL MUNDO Y LO CAMBIA"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 A.M** horas del día 18 de julio del año dos mil veinticinco, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA **PRESIDENTE**
- MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO **SECRETARIA**
- MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI **VOCAL**
- MG. CARMEN MENDOZA MORALES **(JURADO ACCESITARIO)**
- **ASESOR DE TESIS MG. LARRY FRANKLIN ACENCIO MALPARTIDA.**

Nombrados mediante Resolución N° 2473-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA ORIENTE HUÁNUCO, 2024"**; Presentado por el Bachiller en Psicología, **SR. FLORES CONDORI, DAVID ANTONIO**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 17 y cualitativo de muy buena

Siendo las, 9:28 am Horas del día 18 del mes de julio del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA
orcid.org/0000-0003-0269-8599 – DNI: 22404062
PRESIDENTA



MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO
orcid.org/0000-0001-6724-1915 – DNI: 43665542
SECRETARIA



MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI
orcid.org/0000-0002-0497-1889 - DNI: 28769441
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: DAVID ANTONIO FLORES CONDORI, de la investigación titulada "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA ORIENTE HUÁNUCO, 2024", con asesor(a) LARRY FRANKLIN ACENCIO MALPARTIDA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2597-2023-D-FCS-UDH del P. A. de PSICOLOGÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 08 de julio de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

9. DAVID ANTONIO FLORES CONDORI.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Europea de Madrid

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios, que me han permitido llegar hasta aquí.

A mi familia, por creer en mí incluso en los momentos en los que yo dudaba.

A mis amigos, por acompañarme en este viaje con palabras de aliento y compañía sincera.

Y a todos los docentes que me inspiraron, por enseñarme que el conocimiento no solo se transmite, sino que también transforma.

Esta tesis es para ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, han sido parte de este proceso.

A Dios, por darme fortaleza en los momentos de duda y por iluminar mi camino.

A mi madre y mi familia, por su amor, apoyo incondicional y por ser mi motor cada día. Gracias por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi pareja, por su cariño, comprensión y aliento constante a lo largo de esta etapa.

A mis docentes y asesores, por compartir su conocimiento, por su guía académica y por su disposición para orientarme en cada paso de este trabajo.

A mis amigos, por estar ahí en los momentos difíciles, por sus palabras de ánimo y por recordarme que no estoy sola/o en este camino.

Al gerente y el personal la cadena de supermercados Plaza Ve Oriente Huánuco por el apoyo de permitirme realizar mi investigación.

Y a todas aquellas personas que, con gestos grandes o pequeños, aportaron a la realización de esta tesis. A todos, gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	20
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	21
2.1.2. A NIVEL NACIONAL.....	23
2.1.3. A NIVEL LOCAL	25
2.2. BASES TEÓRICAS.....	27
2.2.1. SÍNDROME BURNOUT	27
2.2.2. IMPORTANCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT	29

2.2.3. FACTORES DE RIESGO DEL SÍNDROME DE BURNOUT	29
2.2.4. PREVALENCIA E INCIDENCIA.....	30
2.2.5. SIGNOS DE ALARMA DEL SÍNDROME DE BURNOUT	30
2.2.6. ESTRUCTURA DEL INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH.....	33
2.2.7. VALIDEZ	34
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE TÉRMINOS BÁSICOS	35
2.4. HIPÓTESIS	37
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	37
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	37
2.5. VARIABLES	38
2.5.1. VARIABLE ÚNICA	38
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
CAPITULO III.....	42
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.1. TIPO.....	42
3.1.2. ENFOQUE	42
3.1.3. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1. POBLACIÓN	43
3.2.2. MUESTRA.....	44
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	51
3.5. VALIDACIÓN POR EXPERTOS	51
CAPÍTULO IV	52
RESULTADOS.....	52
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	52
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS, PRUEBA DE HIPÓTESIS	69

CAPITULO V	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de muestra censal	44
Tabla 2 Validez de contenido del Inventario Burnout de Maslach (MBI)	45
Tabla 3 Análisis factorial confirmatorio del inventario de Burnout de Maslach	47
Tabla 4 Análisis de ítems y confiabilidad del área de Agotamiento Emocional del Inventario de Maslach	47
Tabla 5 Análisis de ítems y confiabilidad del área de Despersonalización del Inventario de Maslach	48
Tabla 6 Análisis de ítems y confiabilidad del área de Realización Personal del Inventario de Maslach	48
Tabla 7 Rangos de medida de la escala	49
Tabla 8 Puntuaciones	50
Tabla 9 Niveles	50
Tabla 10 Validación de expertos	51
Tabla 11 Nivel de Puntaje Total de Síndrome de Burnout del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	52
Tabla 12 Nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	53
Tabla 13 Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	54
Tabla 14 Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	55
Tabla 15 Edad del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	56
Tabla 16 Sexo del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	57
Tabla 17 Estado Civil en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	58
Tabla 18 Años de Servicio Laboral en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	59
Tabla 19 Nivel Académico en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	60

Tabla 20 Turno en trabajadores del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	61
Tabla 21 Procedencia del personal del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	62
Tabla 22 Edad por Nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	63
Tabla 23 Edad por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	64
Tabla 24 Edad por Nivel de Realización Personal del personal del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	65
Tabla 25 Sexo por Nivel de Cansancio Emocional del personal del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	66
Tabla 26 Sexo por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	67
Tabla 27 Sexo por Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Ve a Oriente Huánuco, 2024	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Puntaje Total de Síndrome de Burnout del personal del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	52
Figura 2 Nivel de Cansancio Emocional del personal del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	53
Figura 3 Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	54
Figura 4 Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	55
Figura 5 Edad del personal del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	56
Figura 6 Sexo del personal del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024.	57
Figura 7 Estado Civil en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	58
Figura 8 Años de Servicio Laboral en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024.....	59
Figura 9 Nivel Académico en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024.....	60
Figura 10 Turno en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	61
Figura 11 Procedencia del personal del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	62
Figura 12 Edad por Nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	63
Figura 13 Edad por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	64
Figura 14 Edad por Nivel de Realización Personal del personal del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	65
Figura 15 Sexo por Nivel de Cansancio Emocional del personal del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	66
Figura 16 Sexo por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Ve Oriente Huánuco, 2024	67

Figura 17 Sexo por Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024	68
---	----

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea Oriente, Huánuco, durante el año 2024. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 140 trabajadores, seleccionados mediante muestreo censal. El instrumento aplicado fue el Inventario Burnout de Maslach (MBI), validado y adaptado al contexto peruano. Los resultados revelaron que el 79.29% del personal presentaron un nivel moderado de burnout, el 19.29% altos niveles, y solo el 1.43% un nivel leve. A nivel de dimensiones, se observó un predominio de niveles altos en **cansancio emocional (87.86%)** y **despersonalización (90%)**, mientras que la **realización personal** mostró un predominio de nivel bajo (46.43%). Estos hallazgos evidencian una afectación significativa del bienestar emocional y profesional de los colaboradores, concordante con estudios nacionales e internacionales que vinculan el burnout con menor rendimiento y deterioro del clima organizacional. Se concluye que existe una prevalencia preocupante del síndrome de burnout, especialmente en sus dimensiones emocionales, lo cual amerita la implementación urgente de estrategias preventivas y psicoeducativas para mejorar la salud ocupacional en el sector retail.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal, Supermercado retail

ABSTRACT

This study aimed to determine the level of burnout syndrome among workers at the Plaza Veja Oriente Supermarket in Huánuco during 2024. A quantitative, descriptive, non-experimental, and cross-sectional approach was used. The sample consisted of 140 employees, selected through a census sampling method. The instrument applied was the Maslach Burnout Inventory (MBI), validated and adapted to the Peruvian context.

Results showed that 79.29% of the workers presented a moderate level of burnout, 19.29% a high level, and only 1.43% a low level. Regarding dimensions, high levels of **emotional exhaustion (87.86%)** and **depersonalization (90%)** were identified, while **personal accomplishment** revealed a predominant low level (46.43%).

These findings indicate a significant impact on the emotional and professional well-being of the staff, consistent with national and international studies linking burnout to lower performance and deteriorated organizational climate. It is concluded that there is a worrying prevalence of burnout syndrome, especially in emotional dimensions, which requires the urgent implementation of preventive and psychoeducational strategies to improve occupational health in the retail sector.

Keywords: Burnout síndrome, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal accomplishment, Retail supermarket

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Síndrome de Burnout en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea Oriente - Huánuco, 2024 surge como respuesta a la creciente preocupación por la salud mental en contextos laborales altamente demandantes, especialmente en el sector retail, caracterizado por intensas cargas físicas, emocionales y relacionales. El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, se ha consolidado como una problemática de interés global, al ser reconocido oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (2022) como un fenómeno ocupacional asociado al estrés crónico no gestionado en el lugar de trabajo.

La investigación aborda esta problemática desde un enfoque cuantitativo, estructurado en cinco capítulos, cada uno de los cuales desarrolla progresivamente los elementos teóricos, metodológicos y empíricos que permiten comprender, medir e interpretar los niveles de burnout en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente, ubicado en la ciudad de Huánuco, Perú.

En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, el cual parte del reconocimiento de las condiciones laborales actuales, en las que el personal está expuestos a exigencias crecientes que muchas veces superan su capacidad de afrontamiento. Se describe la problemática a nivel internacional, nacional y local, enfatizando la ausencia de estudios específicos sobre burnout en centros comerciales de Huánuco. Se formula una pregunta general de investigación orientada a identificar el nivel del síndrome de burnout, así como tres preguntas específicas que abordan sus dimensiones fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Asimismo, se establecen los objetivos respectivos y se justifica el estudio en términos teóricos, prácticos y metodológicos, destacando su relevancia para la mejora del bienestar laboral. Finalmente, se indican las limitaciones inherentes a la muestra y al diseño, así como la viabilidad del estudio.

El Capítulo II está dedicado al marco teórico, el cual sustenta conceptualmente la investigación. Se abordan antecedentes relevantes de estudios realizados en países como Ecuador y México, donde se han evidenciado relaciones significativas entre el burnout y variables como desempeño laboral y calidad de vida. A nivel nacional y local, se incluyen investigaciones desarrolladas en Lima, Ica, Pasco y Huánuco, que permiten contextualizar el fenómeno en distintos entornos laborales. Se desarrollan también las bases teóricas del burnout, desde los aportes de Freudenberg y Maslach, quienes conceptualizan este síndrome como una respuesta tridimensional ante el estrés prolongado en el trabajo. Asimismo, se detallan sus dimensiones, factores de riesgo, síntomas y signos de alarma. Se presentan teorías explicativas como el modelo tridimensional de Maslach y Jackson, la teoría sociocognitiva del yo y el modelo de competencia social, los cuales proporcionan un marco comprensivo del fenómeno. Finalmente, se describe el instrumento de medición utilizado: el Inventario Burnout de Maslach (MBI), detallando su estructura, validez y confiabilidad.

En el Capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación. Se indica que el estudio es de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 140 trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente, y la muestra fue censal. Se especifican los criterios de inclusión y exclusión, y se señala que el instrumento aplicado fue el MBI, adaptado y validado para el contexto peruano. Asimismo, se describen las técnicas de recolección, procesamiento y análisis de datos, que incluyeron estadística descriptiva mediante frecuencias y porcentajes. Finalmente, se presentan los resultados del proceso de validación del instrumento por parte de expertos, así como la demostración de su confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

El Capítulo IV expone los resultados de la investigación. Se presentan tablas y figuras que evidencian que la mayor parte del personal (79.29%) presentan un nivel moderado de burnout, mientras que un 19.29% se encuentra en altos niveles. En cuanto a las dimensiones específicas, se observa que el 87.86% del personal tiene altos niveles de cansancio

emocional, el 90% altos niveles de despersonalización, y el 46.43% muestra bajos niveles de realización personal. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis general de que existe altos niveles generalizado de burnout, pero confirman niveles preocupantes en sus dimensiones críticas. Además, se presentan variables sociodemográficas como edad, sexo, estado civil, nivel educativo y tiempo de servicio, lo que permite contextualizar los resultados.

El Capítulo V está destinado a la discusión, conclusiones y recomendaciones. Los hallazgos se contrastan con investigaciones previas, tanto nacionales como internacionales, confirmando que los niveles de burnout en el entorno comercial son altos, especialmente por el contacto constante con clientes y la falta de condiciones laborales óptimas. Se concluye que es necesario implementar estrategias de prevención y promoción del bienestar emocional, así como programas de intervención psicológica y fortalecimiento del clima organizacional. Las recomendaciones están dirigidas tanto a los directivos del supermercado como a las autoridades de salud y trabajo, para que se reconozca el burnout como un problema de salud pública emergente en el sector retail.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, el entorno laboral se caracteriza por una creciente competitividad, demandas constantes de productividad y condiciones organizacionales que, en muchos casos, sobrepasan las capacidades adaptativas del trabajador. Este contexto ha dado lugar al desarrollo de una de las problemáticas más relevantes en el ámbito de la salud ocupacional: el síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional. Esta condición se manifiesta principalmente como agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, afectando el bienestar psicológico, físico y el rendimiento laboral de millones de trabajadores en el mundo. A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció oficialmente al burnout como un fenómeno ocupacional en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), vigente desde el 1 de enero de 2022, definiéndolo como un síndrome resultante del estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido gestionado con éxito (OMS, 2022). Este reconocimiento ha marcado un hito importante, dado que permite estandarizar su diagnóstico y tratamiento dentro del sistema de salud global. Informes recientes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) advierten sobre el aumento progresivo de enfermedades mentales relacionadas con el trabajo, entre ellas el burnout, lo que ha llevado a promover políticas de trabajo digno, gestión de riesgos psicosociales y promoción del bienestar en el entorno organizacional.

Diversas investigaciones internacionales han confirmado la elevada prevalencia del burnout, particularmente en sectores como salud, educación, servicios financieros, atención al cliente y retail. Según la revista Forbes (2019), la OMS basó su decisión en más de una década de estudios que evidenciaron la relación directa entre exigencias laborales excesivas y deterioro de la salud mental. Asimismo, se ha señalado que el síndrome de

burnout podría convertirse en una de las principales causas de discapacidad laboral en los próximos años, lo que representa un riesgo serio tanto para la salud pública como para la sostenibilidad económica de las organizaciones. En el contexto latinoamericano, y específicamente en el Perú, estudios recientes evidencian una creciente afectación del bienestar laboral en distintos sectores. De acuerdo con Requejo Pacheco (2023), el personal peruano enfrenta altos niveles de estrés laboral debido a cargas excesivas, bajos niveles de reconocimiento, condiciones precarias y escasa gestión emocional en las empresas. En un estudio aplicado a 563 trabajadores de Lima Metropolitana, se observó que aquellos vinculados al sector comercial – especialmente los que atienden al público directamente – presentaban mayores niveles de agotamiento emocional, un hallazgo consistente con estudios internacionales que identifican a este grupo como altamente vulnerable al burnout.

En la ciudad de Huánuco, la situación no es ajena a esta problemática. En establecimientos comerciales de gran afluencia como el supermercado Plaza Vea Oriente, el personal es sometido a jornadas intensas, demandas físicas y emocionales, y frecuentes tensiones en el trato con clientes, lo que ha propiciado la aparición de síntomas asociados al burnout. Manifestaciones como la pérdida progresiva de motivación, la fatiga constante, el deterioro del trabajo en equipo, los conflictos interpersonales y la disminución del desempeño laboral son cada vez más visibles. Sin embargo, en la región existe una escasa investigación sistemática sobre el síndrome de burnout, lo que limita la toma de decisiones basada en evidencia para la promoción de la salud ocupacional. El pronóstico de esta situación es preocupante. De continuar sin intervención, el burnout puede desencadenar consecuencias graves como trastornos de ansiedad, depresión, ausentismo, rotación de personal, pérdida de productividad y deterioro del clima organizacional. Desde una perspectiva de salud pública, esto implica no solo un impacto individual en el trabajador, sino también un costo significativo para el sistema de salud y la economía local. Por tanto, resulta urgente generar conocimiento científico que permita diagnosticar, prevenir y abordar esta problemática desde un

enfoque multidisciplinario y contextualizado, especialmente en entornos laborales con alta carga emocional como los centros comerciales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024?
- b) ¿Cuál es el nivel de despersonalización en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024?
- c) ¿Cuál es el nivel de realización personal en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar el nivel de cansancio emocional en los trabajadores del Supermercado Plaza vea oriente Huánuco, 2024.
- b) Identificar el nivel de despersonalización en los trabajadores del Supermercado Plaza vea oriente Huánuco, 2024.
- c) Especificar el nivel de realización personal en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El propósito de esta investigación es evidenciar la realidad del síndrome de burnout, una afección que puede afectar al personal del Supermercado Plaza Vea Oriente en Huánuco. Este entorno laboral implica una constante exposición al dolor y sufrimiento, lo que genera una intensa carga emocional en el personal.

Con los resultados obtenidos se detectará la presencia de este síndrome con los cuales se podrá diseñar estrategias que faciliten la disminución del mismo, mejorando las relaciones interpersonales, las prácticas y quehaceres diarios en el personal del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024, repercute positivamente en el personal, los usuarios, sus familias y la propia empresa, al elevar los estándares de atención y cuidado. Se promueve así un equipo humano comprometido, motivado y debidamente formado, que experimenta satisfacción tanto en su labor diaria como en su sentido de pertenencia a una empresa del sector retail.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Durante el proceso de revisión teórica sobre nuestro tema de estudio, se identificó la disponibilidad de información científica actualizada en diversos repositorios y bases de datos pertenecientes a universidades públicas y privadas del país. Asimismo, se hallaron investigaciones desarrolladas tanto a nivel nacional como internacional, junto con constructos teóricos que brindan el soporte conceptual necesario para la formulación y ejecución del presente proyecto de investigación. Lo cual servirá de base para futuros estudios.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Supermercado Plaza Vea Oriente en Huánuco permitirá implementar estrategias sanitarias orientadas a su prevención. Esta comprensión facilitará la identificación de las necesidades del trabajador y contribuirá a brindar un servicio de calidad a los clientes.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Con el fin de llevar a cabo un análisis psicométrico objetivo y conforme a los estándares de rigor científico, se empleará un instrumento debidamente validado y confiable para recopilar información tanto cuantitativa como cualitativa sobre el síndrome de burnout en el personal del Supermercado Plaza Vea Oriente en Huánuco, este instrumento con una validez de Muy Bueno es óptimo para el estudio que será desarrollado, el mismo que será validado de manera exclusiva para la presente pesquisa.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones de la presente investigación, están relacionadas con la cantidad de trabajadores, dado que se trabajó con una muestra de tamaño limitado, los resultados obtenidos no permiten realizar generalizaciones amplias. Además, el cuestionario sociodemográfico se centró únicamente en variables individuales, sin explorar dimensiones organizacionales como la remuneración, la dotación de recursos, las condiciones de infraestructura o los horarios de trabajo. Tampoco abordó factores personales que pudieran impactar de manera negativa en el estado emocional de los participantes.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio muestra ser viable pues es informativo al existir bases teóricas y fuentes de observación que hacen posible la sustentación, de igual manera la existencia de investigaciones aplicadas a nivel internacional y nacional sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores, así como la manifestación de múltiples trabajos informativos de revistas científicas registradas en universidades privadas y públicas.

Paralelamente nos muestra que es viable desde el punto de vista asequible, al tener el autor de la investigación con disponibilidad económica indispensable para la planificación y ejecución de la investigación hasta tornarse en una tesis apta para sustentar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

En Ecuador , HURTADO Y HARO (2023) En la investigación titulada *INCIDENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE AUTOMATISMOS Y DOMÓTICA AL NORTE DE QUITO EN EL PERIODO 2022-2023*, se plantearon conocer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, para ello se ha podido tener la muestra de 20 trabajadores de diversas áreas de negocio de la empresa, para la recolección de datos se ha utilizado el instrumento de Maslach Burnout, a partir del análisis previo del desempeño laboral en la empresa, se identificó que la motivación influye de forma significativa en los niveles de productividad, ya que su disminución compromete la eficacia de los empleados al momento de establecer y alcanzar metas. A mayor nivel de motivación, mayor será la efectividad en la ejecución de tareas asignadas. Finalmente, los hallazgos del presente estudio evidencian que el personal del área de automatismos y domótica presenta una tendencia al agotamiento laboral (burnout), lo cual podría derivar, a mediano o largo plazo, en un deterioro de su rendimiento profesional.

En Ecuador, MORALES (2021) En La investigación titulada *ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA LIFE AND HOPE S.A. QUITO, ECUADOR 2021*, en la que se había planteado poder encontrar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, para ello se ha contado con la participación de 30 trabajadores de la empresa de estudio, y se aplicó el instrumento de Maslach, Se determinaron los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de Life and Hope S.A., ubicando los resultados en el rango medio y alto de las cinco

dimensiones (supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, intrínseca y participación), los resultados obtenidos se mantienen dentro de los rangos esperados, por lo que no representan un motivo de alarma para la organización, salvo en situaciones específicas que serán atendidas oportunamente. El análisis realizado evidenció una relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, identificándose una correlación negativa entre las dos primeras dimensiones del burnout (agotamiento emocional y despersonalización) y las cinco dimensiones evaluadas de satisfacción laboral. En consecuencia, a medida que se incrementan los niveles de burnout, disminuye la satisfacción laboral en todos sus aspectos.

En Mexico, Contreras (2021), En la investigación titulada *SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN HOSPITALARIA* se ha propuesto desarrollar y determinar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de especialidades perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicado en Mexicali, Baja California. La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo básico y con un diseño transversal, abordando la frecuencia del síndrome y sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory en su versión validada al español. La investigación se llevó a cabo conforme a las disposiciones del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Como resultado, se identificó una prevalencia general del síndrome del 69.7%; específicamente, un 58.3% en agotamiento emocional, 48.7% en despersonalización y 99% en baja autorrealización. Estos hallazgos evidencian la necesidad urgente de implementar medidas que mitiguen este fenómeno y mejoren el desempeño laboral del personal de enfermería.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

En Lima, ESPINO y NEYRA DEL CARPIO (2023) En la investigación titulada *SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CONIMPA S.A.C., LIMA, 2022* con el propósito de determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, a través de una participación de 85 colaboradores con el método cuantitativo. Por este motivo, a medida que mejoren las condiciones que generan el Síndrome de Burnout y conforme disminuyan el Agotamiento emocional, la Despersonalización y la falta de realización personal, el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa estudiada mejorará. Y respecto al Agotamiento emocional: Se determinó que existe una correlación significativa y negativa alta ($p < 0.001$; $Rho = -0.786$) entre el Agotamiento emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de CONIMPA S.A.C., Lima, 2022. Por este motivo, a medida que disminuya la fatiga del personal, su frustración y estrés en el trabajo, el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa estudiada mejorará, en ese sentido se concluye que la Despersonalización que existe una correlación significativa y negativa alta ($p < 0.001$; $Rho = -0.722$) entre la Despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores de CONIMPA S.A.C., Lima, 2022. Por este motivo, a medida que disminuya la falta de 63 sensibilidad del personal, la falta de preocupación y dedicación por el trabajo, el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa estudiada mejorará. Se llegó a las siguientes conclusiones; se determinó que existe una correlación significativa y negativa alta ($p < 0.001$; $Rho = -0.841$) entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de CONIMPA S.A.C., Lima, 2022

En Ica, Carranza (2020) En la investigación titulada *RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2019*, se propuso el poder encontrar la relación

entre la calidad de atención y el síndrome de burnout, la muestra estaba conformada por 56 trabajadores y 56 clientes del servicio, En relación a la hipótesis general, se determinó que, De acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman, no se halló una relación estadísticamente significativa ($p=0.618$; $r=-0.068$) entre la presencia del síndrome de burnout en el personal de salud y la calidad del servicio brindado en la consulta externa del Hospital Regional de Ica durante el año 2019. En relación con la primera hipótesis específica, los análisis indicaron que no existe una asociación significativa ($p=0.075$; $r=-0.240$) entre la dimensión de agotamiento emocional del síndrome y la calidad de atención en dicho contexto. Se observó, además, una mayor predisposición al burnout en trabajadores sin pareja (solteros, divorciados o viudos). Por último, no se encontraron vínculos significativos entre las variables sociodemográficas y laborales como edad, estado civil, tipo de contrato y antigüedad y el síndrome de burnout en este grupo de profesionales.

En Cajamarca, Espinoza (2021) En la investigación titulada *SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA EN COLABORADORES DE LA COOPERATIVA SOL & CAFÉ, DURANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19, JAÉN, 2021*, se planteó el objetivo Determinar la relación entre el Síndrome Burnout y calidad de vida, para ello se ha contado con la participación de 68 trabajadores, a través de un estudio correlacional, durante la pandemia de la Covid-19, fue de altos niveles, seguido de niveles medios, evidenciado por agotamiento emocional y realización personal altos, y despersonalización baja, la mayor parte de los colaboradores de la cooperativa Sol & Café, Durante el periodo de la pandemia por Covid-19, los colaboradores de la cooperativa Sol & Café evidenciaron una calidad de vida reducida, caracterizada por un estado físico moderado, bajos niveles de bienestar psicológico y social, y una percepción ambiental intermedia. El análisis reveló una relación significativa entre el agotamiento emocional y la calidad de vida: a mayor nivel de agotamiento, menor es la percepción del bienestar general. En contraste, no se identificaron asociaciones

entre las dimensiones de despersonalización o realización personal y la calidad de vida en este grupo de trabajadores.

En Pasco, Cristobal y Prudencio (2021) en su tesis titulada *SÍNDROME BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA - PASCO, 2021* El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en el personal de un centro de salud durante la pandemia, en Pasco, 2021. Se aplicó una metodología cuantitativa con diseño correlacional, contando con la participación de 54 colaboradores. Los resultados indicaron que el 75,9 % presentaba niveles medios de burnout, mientras que el 50 % percibía un clima laboral favorable. Mediante el coeficiente Rho de Spearman ($\rho = -0,327$; $p = 0,016$), se identificó una correlación inversa y de baja intensidad entre ambas variables. Asimismo, se observó una relación inversa entre el agotamiento emocional y el clima organizacional, con un 85,2 % del personal reportando niveles medios de agotamiento emocional y una correlación moderada ($\rho = -0,446$; $p = 0,001$). También se evidenció una asociación inversa entre la despersonalización y el clima laboral. En conclusión, se determinó la existencia de una relación inversa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en el personal del centro de salud analizado, durante el contexto pandémico.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

Pacheco (2022) En el artículo titulado *SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LAS UNIDADES CRÍTICAS DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, PERÚ* *BURNOUT SYNDROME IN THE NURSING STAFF OF THE CRITICAL UNITS OF A PUBLIC HOSPITAL IN HUÁNUCO, PERU* , el presente estudio tuvo como finalidad determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en las unidades críticas de un hospital público en Huánuco, Perú. Se llevó a cabo una investigación de tipo observacional, prospectiva y transversal, con un enfoque censal que incluyó a 132 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos

se aplicó el Maslach Burnout Inventory en su versión validada, y se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado para la contrastación de hipótesis. Los resultados revelaron que el 48,5 % de los participantes presentó un nivel moderado de burnout, mientras que el 40,1 % alcanzó un nivel severo. En la dimensión de cansancio emocional, el 51,5 % mostró niveles severos; en despersonalización, el 53 % evidenció un nivel moderado; y en falta de realización personal, el 46,2 % también mostró un nivel moderado. De manera general, se concluyó que el síndrome de burnout se manifiesta en un nivel moderado dentro del grupo evaluado ($p = 0,000$).

Orna (2021) En la investigación RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UN INSTITUTO, HUÁNUCO 2020 El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de un instituto en Huánuco durante el año 2020. Se aplicó un diseño transeccional con enfoque correlacional-causal, trabajando con una muestra censal conformada por 14 trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Javier Pulgar Vidal. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios estandarizados. Para el análisis estadístico se utilizaron medidas descriptivas y se empleó la prueba de correlación de Pearson para contrastar las hipótesis planteadas. Los resultados mostraron que el 64 % de los participantes percibía un clima laboral favorable y el 57 % presentaba un nivel bajo de síndrome de burnout. En cuanto a las conclusiones, se identificó una relación inversa entre el clima laboral y el síndrome de burnout. Específicamente, se evidenció una correlación negativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional, mientras que no se observaron asociaciones significativas entre el clima laboral y las dimensiones de despersonalización o realización personal.

Huayllanay (2022) En su estudio SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA GÓMEZ ARIAS DÁVILA – TINGO MARÍA

- 2021. La investigación tuvo como propósito examinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño docente, así como identificar los niveles de ambos indicadores en el personal docente de una institución educativa emblemática de Tingo María. Se adoptó un diseño descriptivo de corte transversal, orientado a medir y analizar la correlación entre las variables. La población estuvo conformada por 34 docentes de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila de Tingo María. Se emplearon dos instrumentos estandarizados: el Maslach Burnout Inventory para docentes y un módulo de evaluación del desempeño docente. Los datos fueron organizados mediante tablas y gráficos, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson con el apoyo de los programas estadísticos MS Excel y SPSS versión 21. Como resultado, se concluyó que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente en el contexto estudiado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SÍNDROME BURNOUT

Fisher relata que el Síndrome Burnout: Es el resultado de un trauma narcisista que lleva a la disminución de la autoestima; desde un enfoque psicosocial, se plantea que cuando el entorno laboral presenta obstáculos que impiden alcanzar los objetivos propuestos, se ve afectada la expectativa de logro, lo que puede derivar progresivamente en la aparición del síndrome de burnout. Este, a su vez, impacta negativamente en la motivación para brindar apoyo a otros.

En el caso del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, se ha identificado la sobrecarga laboral como un factor predominante de estrés. El personal percibe su labor como físicamente demandante, y los turnos rotativos incrementan la tensión emocional. Las jornadas extensas generan desgaste físico y mental, dificultando la capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes. El trabajo nocturno o por turnos altera el equilibrio biológico regulado por el ritmo circadiano, el

cual se ve influido por patrones hormonales, ciclos de sueño y ritmos metabólicos. Esta alteración exige un proceso adaptativo elevado, provocando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, así como repercusiones en la vida personal, conyugal y social. Además, se ha observado que quienes laboran en horario nocturno presentan frecuentemente trastornos digestivos.

Entre las manifestaciones más representativas del síndrome de burnout se identifican el agotamiento emocional (AE), entendido como una pérdida gradual de energía acompañada de fatiga y desgaste físico y mental; la despersonalización (DP), que se refleja en actitudes negativas o distantes hacia los demás, junto con irritabilidad y disminución de la motivación laboral; y la sensación de ineficacia o falta de realización personal (FRP), asociada con una valoración negativa del propio desempeño profesional (ATANCE, 1997)

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) el burnout puede presentarse en diversos entornos laborales, aunque es más frecuente en aquellos que requieren una interacción constante y de tipo asistencial con usuarios o clientes que presentan necesidades más o menos imperiosas. Las personas con el síndrome desarrollan síntomas muy variados que interfieren negativamente en su trabajo, en su salud y en su vida personal.

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) El término burnout fue acuñado inicialmente por Freudenberger en 1974 y posteriormente difundido ampliamente gracias a los estudios de Maslach en las décadas de 1970 y 1980, particularmente en el contexto de las profesiones orientadas al servicio humano. Según Maslach y Jackson (1981, 1982), este síndrome se manifiesta como una respuesta disfuncional frente al estrés emocional persistente, caracterizada por agotamiento físico, psicológico y emocional, una actitud distante o impersonal hacia los demás (despersonalización), y una sensación de ineficacia o falta de logro en el cumplimiento de las tareas asignadas (baja realización personal).

El síndrome de Burnout influye un daño a diversas profesiones que están constantemente en contacto presencial donde deben brindar un servicio o comunicación con algún cliente que requiera una necesidad aproximadamente autoritaria. Estos trabajadores con el Síndrome de Burnout llegan a fomentar como implica de manera escasa el rendimiento en su centro de trabajo, como así también su propia salud y en su entorno social ante los demás sea amistades y familiares.

Según los autores Freudenberger y posteriormente Maslach que este síndrome de burnout lo padecían el personal que se encontraban en un desgaste muy alto en su centro laboral, estos trabajadores se encontraban en los servicios humanos que se refieren a la atención al cliente donde se encuentran propensos a estos cambios por el tipo de clientes que se les puede presentar.

2.2.2. IMPORTANCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Según GUTIERRES ACEVES Guillermo , CÉLIS LOPEZ Miguel, MORENO Sergio (2006), el síndrome de burnout reviste gran relevancia, ya que no solo compromete la calidad de vida y el bienestar psicológico del profesional afectado, sino que, en numerosas ocasiones, también puede representar un riesgo para la salud de los pacientes, ya sea en quienes lo experimentan directamente o en quienes son atendidos por personal que lo padece. La frecuencia de este síndrome ha sido elevada lo que motivo que la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 lo calificara de riesgo laboral.

2.2.3. FACTORES DE RIESGO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Según GUTIERRES ACEVES Guillermo , CÉLIS LOPEZ Miguel, MORENO Sergio (2006), diversos estudios han identificado múltiples factores de riesgo asociados al desarrollo del síndrome de burnout. Entre los más relevantes se encuentran la juventud, el género femenino, la ausencia de una pareja estable, la carga excesiva de trabajo, los turnos prolongados, el estado civil, la cantidad de hijos, así como ciertos rasgos de personalidad, como el idealismo, el optimismo, altas expectativas

altruistas, aspiraciones de prestigio y búsqueda de mayores ingresos económicos. De todos estos, la sobrecarga laboral destaca como el factor más determinante y frecuente.

2.2.4. PREVALENCIA E INCIDENCIA

Según Carrillo-Esper R, Gómez-Hernández K, Espinoza de los Monteros-Estrada I (2012), el síndrome de burnout se presenta con frecuencia en el ámbito médico, con una prevalencia que oscila entre el 25 % y el 60 %. En una investigación aleatoria basada en una muestra representativa de casi 6,000 médicos de atención primaria, Thomas evidenció que las profesionales del sexo femenino tenían un 60 % más de probabilidad de manifestar síntomas de agotamiento en comparación con sus colegas varones. Habitualmente, esta condición está relacionada con la sobrecarga laboral, especialmente con la dimensión de agotamiento emocional. Por su parte, Gopal identificó que la cantidad de turnos por mes y las horas semanales de trabajo constituyen factores determinantes en el desarrollo del burnout, señalando que la reducción de la carga horaria puede constituir una estrategia efectiva para mitigar el desgaste, particularmente en personal en formación. En otro estudio, se reportaron manifestaciones físicas asociadas al síndrome, siendo las más comunes la cefalea (12.4 %), trastornos del sueño (10.2 %) y fatiga (10.2 %), lo que indica que aproximadamente el 30 % del personal presentan síntomas psicosomáticos vinculados con las exigencias laborales.

2.2.5. SIGNOS DE ALARMA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout puede presentar una variedad de manifestaciones que, dependiendo de su intensidad, pueden considerarse señales de alerta o formar parte del cuadro clínico. Entre ellas destacan:

a) Negación: suele ser la última etapa en reconocerse, ya que la persona afectada frecuentemente no admite la existencia del problema.

- b) Aislamiento social:** se observa una tendencia a distanciarse de familiares, compañeros de trabajo y amistades.
- c) Ansiedad persistente:** se manifiesta como una sensación continua de que algo negativo podría ocurrir.
- d) Temor al entorno laboral:** surge una marcada resistencia o angustia ante la idea de asistir al trabajo.
- e) Depresión:** uno de los síntomas más comunes y graves, con implicancias que pueden derivar en consecuencias severas como el suicidio.
- f) Reacciones de ira:** se traducen en pérdida del control emocional y respuestas desproporcionadas en la interacción con colegas.
- g) Desinterés laboral:** se evidencia una actitud de apatía o desvinculación respecto a las funciones asignadas.
- h) Conductas adictivas:** puede producirse el inicio o aumento del consumo de sustancias, incluidas aquellas no permitidas.
- i) Alteraciones de la personalidad:** dificultan la capacidad para establecer vínculos de confianza y afectan el comportamiento general.

Estas manifestaciones suelen emerger de manera progresiva, y en muchos casos se encuentran estrechamente vinculadas a deficiencias en la estructura organizacional y a condiciones del entorno asistencial. Dichos factores contribuyen significativamente al desarrollo del síndrome de burnout en los colaboradores del Supermercado Plaza Veá Oriente en Huánuco.

Desde el enfoque psicosocial, Maslach y Jackson estructuran el síndrome de burnout en tres dimensiones fundamentales:

- a) Cansancio Emocional o también conocido como agotamiento emocional,** puede estar conducido de sentimientos de depresión, angustia y estrés, conjuntamente de problemas de atención, concentración, memoria y la sensación de que los pensamientos se vuelven cada vez más pausados. Además, se presenta la sensación constante de estar agobiado, aventajado y sentirse cansados

mentalmente, sensaciones que se mantienen aún luego de tomar un descanso.

b) Despersonalización: implica la adopción de actitudes y conductas negativas, frías o distantes hacia otras personas, en particular hacia quienes reciben los servicios, acompañadas de un aumento en la irritabilidad, falta de empatía, sentimientos de culpa y disminución de la motivación profesional.

c) Falta de realización personal: se refiere a una percepción negativa del propio desempeño y del valor de las tareas realizadas, lo que conlleva dificultades en las relaciones interpersonales, bajo rendimiento, escasa tolerancia al estrés, disminución de la autoestima y una sensación de fracaso o inutilidad vinculada con la ausencia de logros en el ámbito laboral.

d) Modelos teóricos explicativos:

- ♦ **Modelo tridimensional de Maslach y Jackson:** es el más reconocido actualmente y conceptualiza el burnout como un síndrome compuesto por agotamiento emocional, actitudes cénicas o despersonalizadas hacia los usuarios y una baja percepción de realización personal.
- ♦ **Teoría sociocognitiva del yo (Martínez Pérez, 2010):** plantea que las cogniciones influyen en la interpretación de la realidad y que estas se modifican según sus consecuencias; el esfuerzo y las emociones relacionadas con la consecución de metas dependen de la autoconfianza de cada individuo.
- ♦ **Modelo de competencia social de Harrison (Martínez Pérez, 2010):** este enfoque sostiene que la percepción de eficacia personal es clave para la adaptación en entornos asistenciales. Aunque muchos profesionales inician su labor con gran motivación por ayudar, su rendimiento depende en gran medida de factores organizacionales que potencien o limiten dicha motivación.

2.2.6. ESTRUCTURA DEL INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) El cuestionario conocido como Maslach Burnout Inventory (MBI) fue el resultado de una labor extensiva desarrollada durante ocho años, y está diseñado para evaluar tres dimensiones fundamentales del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. En su versión preliminar, el instrumento incluía 47 ítems organizados bajo dos escalas de respuesta—frecuencia e intensidad—y contemplaba una subescala adicional de implicación compuesta por tres ítems, la cual fue eliminada posteriormente. A partir de análisis factoriales, se redujo el número de ítems a 22, conservando únicamente aquellos con una carga factorial superior a 0.40. Esta versión depurada mantuvo el uso de ambas escalas (frecuencia e intensidad) para su aplicación en muestras posteriores.

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) la primera edición del MBI conservaba dichas escalas, aunque desde sus primeras aplicaciones se planteó la conveniencia de unificarlas, dado que numerosos estudios, como el de Iwacniki y Schwab (1981), hallaron una alta correlación entre ambas. Esta propuesta fue respaldada por investigaciones en contextos hispanohablantes, como la de Oliver y colaboradores (1990), quienes reportaron una correlación superior al 0.80 entre las dos formas. Como resultado, la segunda edición del MBI adoptó una sola escala, con el respaldo de sus desarrolladores.

M.B.I. (Inventario Burnout de Maslach: Cristina Maslach 1981-1986, adaptación española). Es el instrumento más utilizado en todo el mundo. El instrumento aplicado corresponde a un cuestionario autoadministrado compuesto por 22 ítems formulados como afirmaciones, diseñadas para evaluar las percepciones y actitudes del profesional frente a su labor y relación con los usuarios. Su estructura es tridimensional, y permite diagnosticar el síndrome de burnout mediante la interpretación de puntuaciones elevadas en las dos primeras

subescalas y reducidas en la tercera. Las dimensiones evaluadas son las siguientes:

- a) **Agotamiento emocional** (EE) Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) comprende 9 ítems (Estos componentes lo revelan como personas emocionalmente cansadas por el trabajo, presenta desgaste físico, mental o la mezcla de ambos desgastes mencionados.)
- b) **Despersonalización** (D) Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) conformada por 5 ítems, esta escala mide la respuesta impersonal y distante hacia los beneficiarios de los servicios, evidenciada por actitudes negativas, irritabilidad creciente y pérdida de motivación hacia el trabajo.
- c) **Realización personal** (PA) Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) conformada por 5 ítems, esta escala mide la respuesta impersonal y distante hacia los beneficiarios de los servicios, evidenciada por actitudes negativas, irritabilidad creciente y pérdida de motivación hacia el trabajo.

2.2.7. VALIDEZ

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) La validez del instrumento fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces, para validar el contenido del instrumento, este fue sometido a juicio de expertos. Se entregaron las definiciones operacionales correspondientes a cada dimensión a un panel de nueve especialistas, quienes evaluaron de manera independiente la pertinencia de los ítems en relación con el universo temático propuesto. Para cuantificar el nivel de acuerdo entre los jueces se utilizó el coeficiente V de Aiken. Los resultados, detallados en la Tabla A, evidencian que todos los ítems obtuvieron valores estadísticamente significativos, lo que respalda la validez de contenido del instrumento y permite su aplicación sin requerir modificaciones sustanciales.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE TÉRMINOS BÁSICOS

a) a) Síndrome de burnout

El síndrome de burnout, también denominado estrés ocupacional crónico o desgaste asistencial, se origina como consecuencia de una exposición prolongada a tensiones laborales constantes. Según Rojas (2018), la definición más difundida es la de Maslach (1981), quien lo conceptualiza como un fenómeno multidimensional compuesto por agotamiento emocional, actitudes despersonalizadas hacia los demás y una percepción reducida de logro profesional, común en entornos donde el contacto interpersonal es permanente. Por su parte, Rivera et al. (2019) señalan que este trastorno conlleva emociones y conductas negativas derivadas de altos niveles de estrés en el entorno laboral, lo que lleva a los profesionales a desarrollar las tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estas manifestaciones se acompañan de sensaciones de fatiga, sobrecarga, indiferencia, cinismo, irritabilidad, preocupación constante y tendencia a proyectar la culpa en otros.

b) Cansancio emocional

Según ROJAS (2018) describen como los sentimientos de cansancio emocional y/o físico que experimenta una persona producto de su propio trabajo, lo que genera que sienta que está al límite de sus capacidades, impotencia, y desesperanza.

c) Agotamiento emocional

Rivera et al. (2019) destacan esta dimensión como el núcleo del síndrome de burnout, ya que surge en el plano individual y se caracteriza por una disminución progresiva de la energía emocional del trabajador.

d) Estrés laboral

Según Rojas (2018), se manifiesta a través de diversas alteraciones físicas y psicológicas asociadas al entorno laboral, tales como fatiga intensa, desesperanza, ansiedad, dificultades para dormir y síntomas somáticos como

cefaleas, trastornos gastrointestinales o tensión muscular. La evaluación del nivel de estrés depende de la frecuencia e intensidad con que se presenten estos síntomas.

e) Despersonalización

De acuerdo con Rivera et al. (2019), esta dimensión tiene un origen interpersonal y se expresa mediante actitudes negativas como indiferencia, pérdida de empatía o trato deshumanizado hacia colegas o usuarios, lo que conlleva un distanciamiento afectivo progresivo.

f) Baja realización personal

Rivera et al. (2019) explican que esta manifestación aparece cuando el trabajador percibe que no logra cumplir eficazmente con las demandas del entorno laboral, generando una autoevaluación negativa respecto a su desempeño y su valor profesional.

g) Factores psicosociales

Montoya (2021) sostiene que estos factores derivan de la organización del trabajo, incluyendo la distribución de tareas, el diseño de procesos y las condiciones del entorno. Su presencia puede afectar significativamente la salud del trabajador, al convertirse en riesgos psicosociales que obstaculizan el logro de metas institucionales.

h) Supermercado

Se entiende como un espacio comercial en el que se ofrece al público una amplia gama de productos de distintas marcas, precios y presentaciones, facilitando el acceso simultáneo a bienes de consumo.

i) Signos y síntomas físicos

Los signos que se manifiestan en este síndrome guardan similitud con aquellos presentes en individuos expuestos a altos niveles de estrés laboral. Entre ellos se incluyen la fatiga persistente, apatía, percepción de bajo rendimiento profesional, cefaleas frecuentes, trastornos digestivos,

dificultades respiratorias y alteraciones del sueño. En cuanto a las manifestaciones conductuales, estas afectan negativamente las relaciones interpersonales tanto en el entorno laboral —con compañeros y usuarios— como en el ámbito familiar. En el plano psicológico, se evidencian comportamientos como sobrecarga de trabajo, ausencias frecuentes, sensación de incompetencia frente a las responsabilidades laborales, implicación emocional excesiva frente a los problemas de los usuarios, e inestabilidad emocional expresada a través de confusión, sensación de incapacidad o actitudes agresivas.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- **Hi:** Existen altos niveles del síndrome de burnout en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.
- **Ho:** No existen niveles altos del síndrome de burnout en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) **Hi₁:** Existen altos niveles de cansancio emocional en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.
Ho₁: No existen altos niveles de cansancio emocional en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.
- b) **Hi₂:** Existen altos niveles de despersonalización en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.
Ho₂: No existen altos niveles de despersonalización en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.
- c) **Hi₃:** Existen altos niveles de realización personal en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.
Ho₃: No existen altos niveles de realización personal en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE ÚNICA

Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout, o también denominado desgaste ocupacional, se describe como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, generado por la exposición prolongada a demandas laborales excesivas, estrés persistente o una profunda insatisfacción en el entorno de trabajo. Este fenómeno se asocia con el modelo de la curva en “U” invertida del estrés, en el cual un exceso de presión puede deteriorar progresivamente el rendimiento y la salud del trabajador. Aquellos que experimentan burnout suelen evidenciar un agotamiento emocional que se relaciona de manera directa con la fatiga física e intelectual. Esta condición representa una amenaza considerable para la integridad del individuo, ya que puede desencadenar consecuencias graves si no se detecta a tiempo. Tal como lo plantea Maslach, se trata de un proceso progresivo que compromete el bienestar integral del profesional. Según MASLACH (2000).

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Las definiciones operacionales resultan esenciales en el desarrollo de toda investigación, ya que permiten recopilar información a partir de hechos observables, representativos de las variables estudiadas. Cada dimensión se desglosa con base en los indicadores correspondientes, los cuales guían la agrupación y análisis de las actividades observadas. En consecuencia, se implementa una estrategia metodológica específica para cada dimensión, articulada con sus respectivos indicadores.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout	El síndrome de burnout, también denominado agotamiento profesional, se caracteriza por una condición de fatiga emocional, mental y física derivada de demandas laborales excesivas, estrés prolongado o insatisfacción	Se refiere a los datos obtenidos producto de la evaluación del instrumento de MASLACH y que va entregar un rango global de cada uno de los colaboradores del Centro Comercial Plaza Veá.	D1. Agotamiento emocional Es el cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Según MASLACH Y JACKSON (1981).	- Problemas para dormir. - Hipertensión e irritabilidad. - Falta de motivación. - Desarrollo cognitivo. - Dolores de cabeza. - Problemas de concentración. - Sentirse con menos paciencia. - Problemas gastrointestinales	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Inventario Burnout de Maslach (MBI)	- NIVEL BAJO (0 – 18) - NIVEL MEDIO (19 – 26) - ALTOS NIVELES (27 – 54)

en el entorno de trabajo. Este fenómeno se relaciona con el modelo del estrés en forma de curva en “U” invertida, donde niveles extremos de presión comprometen el rendimiento y el bienestar personal. El personal que lo padecen manifiesta un agotamiento emocional estrechamente vinculado con la fatiga física e intelectual. Esta experiencia

- Desgano.
- Fatiga.
- Frustración.

D2. Despersonalización

Según versión de los mismos autores se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. **Según MASLACH Y JACKSON (1981),**

- Insensibilización
- Sensación de distancia
- Habilidad para resolver situaciones complejas.

5-10-11-15-22

Inventario
Burnout de
Maslach (MBI)

- NIVEL BAJO (0 – 5)
- NIVEL MEDIO (6 – 9)
- ALTOS NIVELES (10 – 30)

puede llegar a tener consecuencias graves para la salud, por lo que resulta esencial mantenerse alerta ante los factores psicosociales presentes en el entorno laboral (Maslach, 2000).	D3. Sentimiento de baja realización Laboral y/o personal. Según los mismos surge cuando se comprueba que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Según MASLACH Y JACKSON (1981).	- Problemas de Autoestima - Sensación de Energía - Problemas de Comunicación - Problemas de relación	4-7-9-12-17-18-19-21	Inventario Burnout de Maslach (MBI) - NIVEL BAJO (0 – 33) - NIVEL MEDIO (34 – 39) - ALTOS NIVELES (40 – 56)
---	---	---	----------------------	--

CAPITULO III

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO

Este estudio corresponde al tipo descriptivo, ya que la investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población; en el que se examinó el síndrome burnout en el personal del supermercado plaza vea oriente – Huánuco. Este estudio se realizó entre los meses de enero a diciembre del 2024.

3.1.2. ENFOQUE

Según LUZ (2018) La investigación se efectúa por el enfoque cuantitativo, la metodología cuantitativa parte de conceptos teóricos que han sido aceptados por la comunidad científica, por lo cual, se formula una hipótesis que busca generar relaciones entre las variables que forman parte del problema de investigación

3.1.3. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene como alcance descriptivo.

Según Hernandez (2014) Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Según Sanchez Carlessi, Carlos Reyes, & Mejia Saenz (2018) Este tipo de indagación está orientada a describir, explicar predecir la realidad, con lo cual se busca principios y leyes generales que permitan organizar una teoría.

3.1.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Está presente investigación presenta un diseño no experimental y de tipo trasversal.

Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodologia de la Investigacion (2014) Es no experimental cuando se realizan estudios sin la manipulación de las variables, en donde solo se observan los fenómenos en su ambiente natural.

Según Hernández Sampieri (2014) Los diseños de investigación transeccional o transversal son la recopilación de los datos que se hacen en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

$$M \rightarrow O$$

Donde:

M = Muestra

O = Datos de la variable Síndrome de Burnout

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Está conformada por 140 que laboran supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

➤ **Criterios de inclusión.**

- ✓ Trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.
- ✓ Trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, que acepten voluntariamente participar en el estudio.
- ✓ Trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco que, tengan más de 06 meses de labor en el área.

➤ **Criterios de exclusión:**

- ✓ Trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, que se encuentren de vacaciones.
- ✓ Trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, que se encuentren emocionalmente inestables por el fallecimiento de algún familiar cercano.
- ✓ Trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, por enfermedad grave de algún familiar cercano.

Tabla 1

Cantidad de muestra censal

COLABORADORES	CANTIDAD
REPONEDORES	45
ASESORES COMERCIALES	30
CAJEROS	20
PREVENTORES	45
TOTAL	140

3.2.2. MUESTRA

La muestra incluirá a la totalidad de la población, es decir, (140 trabajadores) supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco obtenido con muestreo no probabilístico por conveniencia. Se trata de una técnica probabilística que implicaba un muestreo aleatorio simple utilizando fórmulas estadísticas, para determinar el tamaño de una población limitada (muestra).

Debido al propósito de la investigación no se tendrá en cuenta ningún tipo de muestreo en la selección de la muestra.

- **Unidad de análisis:** cada trabajador del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco
- **Unidad de muestreo:** Igual que la unidad de análisis.
- **Marco muestral:** Está conformada por 140 trabajadores entre colaboradores y administrativos.

- **Tamaño de la muestra:** No se considerará el cálculo del tamaño de la muestra en razón a que la población es pequeña, por lo que se trabajará de manera no probabilística intencionada.

Sustituyendo datos y realizando las respectivas operaciones, se tiene una población limitada (muestra).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas como el análisis de contenido y las encuestas se asocian tradicionalmente con técnicas cuantitativas. Se llevó a cabo una investigación del tipo cerrada dado su planteamiento en relación involucrado en esta investigación.

- **FICHA TÉCNICA**

Inventario Burnout de Maslach (MBI)

Autores	: S. Maslach y C. Jackson
Publicación: Madrid	: TEA, 1997
Notas a la Medición	: Evaluación al Síndrome del Quemado
Ámbito de aplicación	: Clínica y Laboral
Número total de Ítems	: 22 tipo Likert
Escala/ Factores	: Cansancio emocional Despersonalización Falta de Realización personal
Forma de aplicación	: Individual y colectiva
Tiempo de aplicación	: 10 a 15 minutos
Procedimiento de Corrección	: Manual, mediante plantilla

Tabla 2

Validez de contenido del Inventario Burnout de Maslach (MBI)

ítem	V Aiken
1	1.00*
2	1.00*
3	1.00*
4	0.89*

5	0.89*
6	0.89*
7	0.89*
8	0.89*
9	0.89*
10	0.89*
11	0.89*
12	0.89*
13	0.89*
14	0.89*
15	0.89*
16	1.00*
17	0.89*
18	0.89*
19	0.89*
20	0.89*
21	0.89*
22	1.00*
P<0.005	
Jueces=9	

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) Se evaluó la validez de constructo del instrumento mediante un análisis intraprueba, aplicando análisis factorial confirmatorio con el propósito de verificar si la estructura tridimensional propuesta en la versión original se replicaba en la muestra utilizada. Los resultados, presentados en la Tabla B, muestran que el modelo de tres factores presenta un mejor ajuste comparado con el modelo independiente, destacando un valor de chi-cuadrado de 47.01, no significativo. Además, el análisis de residuos arrojó valores por debajo del umbral de 0.05, y los índices de ajuste (GFI = 0.98; AGFI = 0.95) confirman la adecuación del modelo. En consecuencia, se corrobora la validez de constructo del Inventario de Burnout de Maslach en los datos analizados.

Tabla 3*Análisis factorial confirmatorio del inventario de Burnout de Maslach*

Datos	Modelos de 3 Factores	Modelos independientes
Parámetros	47	22
Chi-Cuadrado mínimo	47.01	152.54
G.L.	206	0.231
P	0.823	0.020
Chi-Cuadrado mínimo/G.L.	0.23	0.65
MR	0.02	0.13
GF1	0.98	0.80
AGF1	0.95	0.86
n=334		

Confiabilidad.

Se llevó a cabo un análisis de confiabilidad para cada una de las dimensiones incluidas en el Inventario de Burnout de Maslach:

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) los resultados presentados en la Tabla C muestran que todos los ítems registraron correlaciones ítem-total corregidas superiores a 0.27. Asimismo, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.78, lo cual indica una consistencia interna adecuada y permite afirmar que los ítems de esta dimensión generan puntuaciones confiables.

Tabla 4*Análisis de ítems y confiabilidad del área de Agotamiento Emocional del Inventario de Maslach*

Ítems	M	D.E	Ritz
1	2.31	1.76	0.57*
2	3.13	1.87	0.52*
3	1.87	1.83	0.57*
6	1.13	1.67	0.49*
8	2.27	1.88	0.59*
13	0.73	1.32	0.43*
14	1.27	1.72	0.38*
16	1.30	1.77	0.44*
20	1.46	1.03	0.27*

Alfa de Cronbach=0.78*

*p<0.005 n=334

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) En cuanto a la dimensión de Despersonalización (ver Tabla D), también según el mismo autor, los ítems presentan correlaciones significativas que oscilan entre 0.22 y 0.34, lo que justifica su inclusión en el instrumento. El análisis de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.76, confirmando que esta subescala cuenta con un nivel aceptable de consistencia interna.

Tabla 5*Análisis de ítems y confiabilidad del área de Despersonalización del Inventario de Maslach*

Ítems	M	D.E	Ritz
5	1.16	1.59	0.22 *
10	1.13	1.04	0.23*
11	0.77	1.46	0.27*
15	0.69	1.65	0.33*
22	0.60	1.15	0.34*

Alfa de Cronbach=0.76*

*p<0.005 n=334

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) en la dimensión de Realización Personal del Inventario de Maslach —según lo expuesto en la Tabla E— los ítems evaluados registraron correlaciones ítem-total corregidas que oscilan entre 0.27 y 0.46, consideradas estadísticamente significativas. Asimismo, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.74, lo cual indica una adecuada consistencia interna que respalda la fiabilidad de esta subescala.

Tabla 6*Análisis de ítems y confiabilidad del área de Realización Personal del Inventario de Maslach*

Ítems	M	D.E	Ritz
4	0.92	1.63	0.42*
7	1.38	1.94	0.43*
9	1.09	1.93	0.43*
12	1.02	1.74	0.27*
17	1.25	1.89	0.39*
18	0.90	1.64	0.42*
19	0.96	1.69	0.46*

21 1.56 1.92 0.36*

Alfa de Cronbach=0.74*

*p<0.005 n=334

Según VASQUEZ MUÑOZ (2020) Estos hallazgos permiten afirmar que el Maslach Burnout Inventory (MBI) presenta propiedades psicométricas válidas y confiables, por lo que resulta pertinente su aplicación en contextos de investigación. No obstante, ante la ausencia de un consenso claro sobre el umbral a partir del cual se considera clínicamente presente el agotamiento emocional, se recomienda realizar un análisis individualizado de las puntuaciones obtenidas en cada una de sus dimensiones.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento emocional: evalúa el grado de desgaste afectivo derivado de las exigencias laborales. Comprende 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), con una puntuación máxima posible de 54.
2. Subescala de despersonalización: mide el nivel en que la persona identifica respuestas emocionales frías o distantes hacia los demás. Esta subescala incluye 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22), alcanzando una puntuación máxima de 30.
3. Subescala de realización personal: analiza la percepción de competencia y logro profesional en el entorno laboral. Está conformada por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), y su puntuación máxima es de 48.

Tabla 7

Rangos de medida de la escala

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Tabla 8

Puntuaciones

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

VALORACION DE LAS PUNTUACIONES

El síndrome de burnout se identifica cuando se obtienen puntuaciones elevadas en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, junto con puntuaciones reducidas en realización personal. Para establecer el nivel de severidad del síndrome, es necesario realizar un análisis detallado de los diferentes aspectos evaluados, considerando si los indicadores se presentan en una, dos o en las tres dimensiones del instrumento, así como el grado de desviación respecto a los valores de referencia establecidos. Este tipo de evaluación permite identificar tanto las fortalezas como las áreas susceptibles de mejora en el desempeño laboral del individuo.

VALORES DE REFERENCIA

Tabla 9

Niveles

NIVELES	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

NIVELES DE SÍNDROME DE BURNOUT	PUNTAJE
1. Sin Síndrome de Burnout	0
2. Síndrome de Burnout Mínimo	1 – 33
3. Síndrome de Burnout Leve	33 – 66
4. Síndrome de Burnout Moderado	67 – 99
5. Síndrome de Burnout Alto	100 a mas

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para establecer la veracidad se asignó el coeficiente ALPHA DE CRONBACH direccionado a valorar la medida de estabilidad que incluye el instrumento.

1. **Sobre la crítica de datos:** Se comprobó si los datos mostraban deficiencias en la contratación. H. Los datos han sido evaluados y los datos registrados incorrectamente ahora se pueden corregir.
2. **Sobre la discriminación de datos:** Separa los datos “confiables” de los “no confiables” y, debido a que son datos verosímiles, separa los datos que son útiles para la investigación de los que no lo son.
3. **Sobre la tabulación de datos:** Asignado un código a cada dato que corresponda a la organización de los resultados de la investigación.
4. **Sobre la presentación de datos:** Los datos recabados de la agregación se utilizaron para interpretar y explicar cada tabla resultante.
5. **Sobre las fichas:** La información recopilada de varios libros se organiza en un archivo de bibliografía.

3.5. VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Tabla 10

Validación de expertos

EXPERTO	PUNTUACION	RESULTADO
Mtro. Psico. Gregorio Nilo Arratea Castro	40	Aplicable
Mtro. Psico. Hochimin Ponce de León Ramirez	33	Aplicable
Mtro. Psico. Manuel Santiago Calderón Carrillo	39	Aplicable

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 11

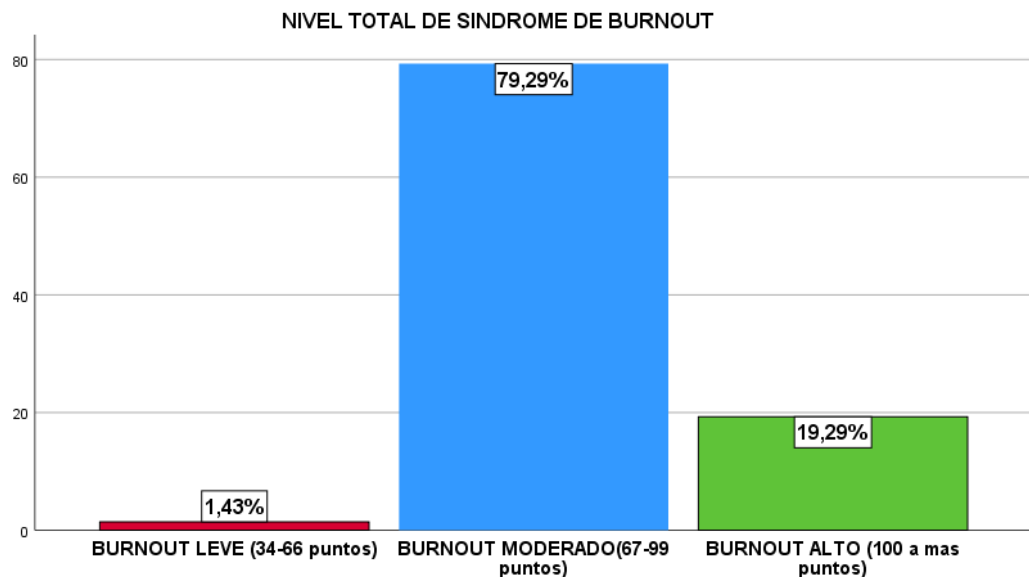
Nivel de Puntaje Total de Síndrome de Burnout del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Puntaje de Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Burnout Leve (34-66 puntos)	2	1.43%
Burnout Moderado (67-99 puntos)	111	79.29%
Burnout Alto (100 a más puntos)	27	19.29%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 1

Nivel de Puntaje Total de Síndrome de Burnout del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 11 y figura 1 se identifica que, el 1.43% corresponde a la minoría de Nivel Leve de Síndrome de Burnout, mientras que el 19.29% se

identifica con altos niveles de Síndrome de Burnout, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 79.29% se encuentran el Nivel Moderado de Síndrome de Burnout en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Al respecto se ha planteado la hipótesis: **Existen altos niveles** del síndrome de burnout en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024; por la cual de los resultados se concluye que se rechaza la hipótesis de investigación ya que el nivel de síndrome burnout predominante en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco es moderado.

Tabla 12

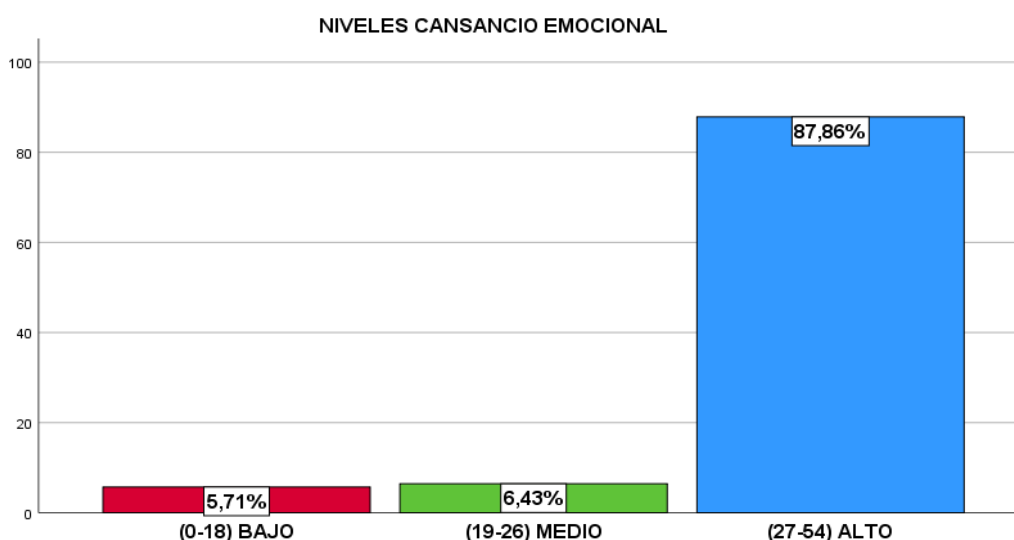
Nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Nivel de Cansancio Emocional	Frecuencia	Porcentaje
(0-18) BAJO	8	5.71%
(19-26) MEDIO	9	6.43%
(27-54) ALTO	123	87.86%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 2

Nivel de Cansancio Emocional del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 12 y figura 2 se identifica que, el 5.71% corresponde a la minoría de Nivel bajo en Cansancio Emocional, mientras que el 6.43% se identifica con niveles medios en Cansancio Emocional, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 87.86% se encuentran el Altos niveles en Cansancio Emocional en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 13

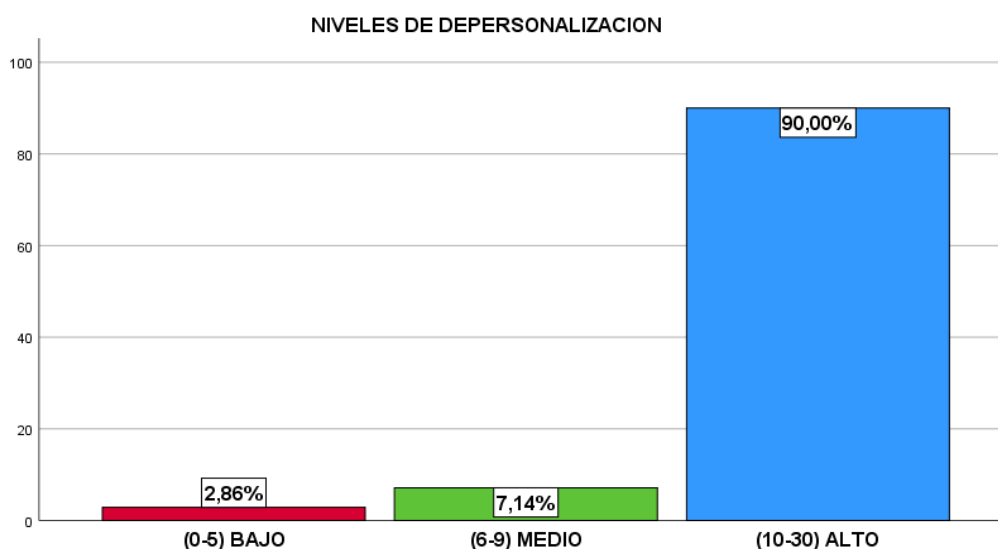
Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Nivel de Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
(0-5) BAJO	4	2.86%
(6-9) MEDIO	10	7.14%
(10-30) ALTO	126	90.0%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 3

Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH

Interpretación

Mediante la tabla 13 y figura 3 se identifica que, el 2.86% corresponde a la minoría de Nivel bajo en Despersonalización, mientras que el 7.14% se

identifica con niveles medios en Despersonalización, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 90% se encuentran el Altos niveles en Despersonalización en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco. Al respecto se ha planteado la hipótesis: Existe niveles de despersonalización en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024; por la cual de los resultados se concluye que se acepta la hipótesis de investigación ya que el nivel de despersonalización predominante en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco es alto

Hi₃: Existen altos niveles de despersonalización en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Tabla 14

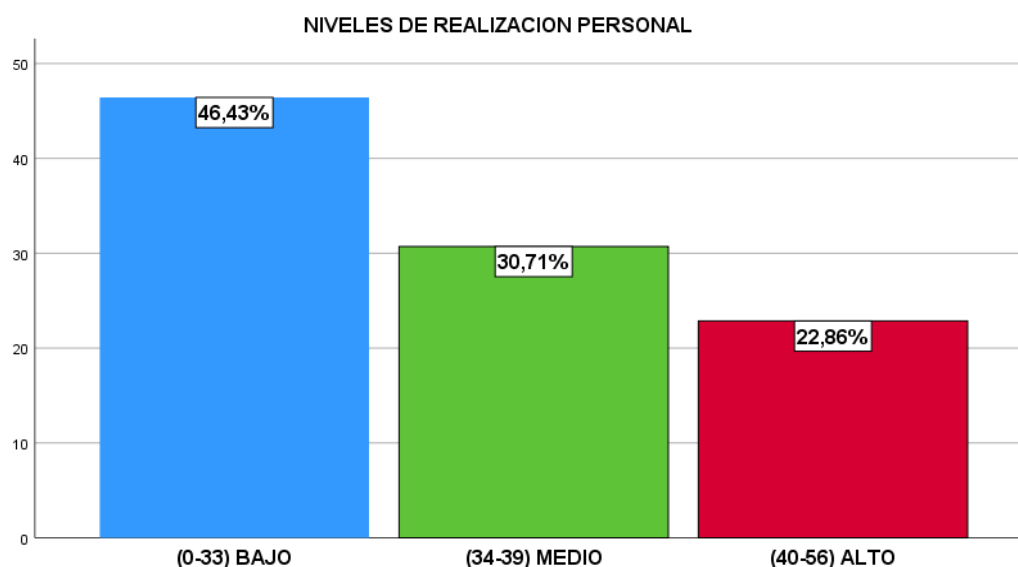
Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Nivel de Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje
(0-33) BAJO	65	46.43%
(34-39) MEDIO	43	30.71%
(40-56) ALTO	32	22.86%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 4

Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 14 y figura 4 se identifica que, el 22.86% corresponde a la minoría de Altos niveles en Realización Personal, mientras que el 30.71% se identifica con niveles medios en Realización Personal, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 46.43% se encuentran el Nivel bajo en Realización Personal en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco. Al respecto se ha planteado la hipótesis: Existe niveles de realización personal en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024; por la cual de los resultados se concluye que se rechaza la hipótesis de investigación ya que el nivel de realización personal predominante en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco es bajo

Tabla 15

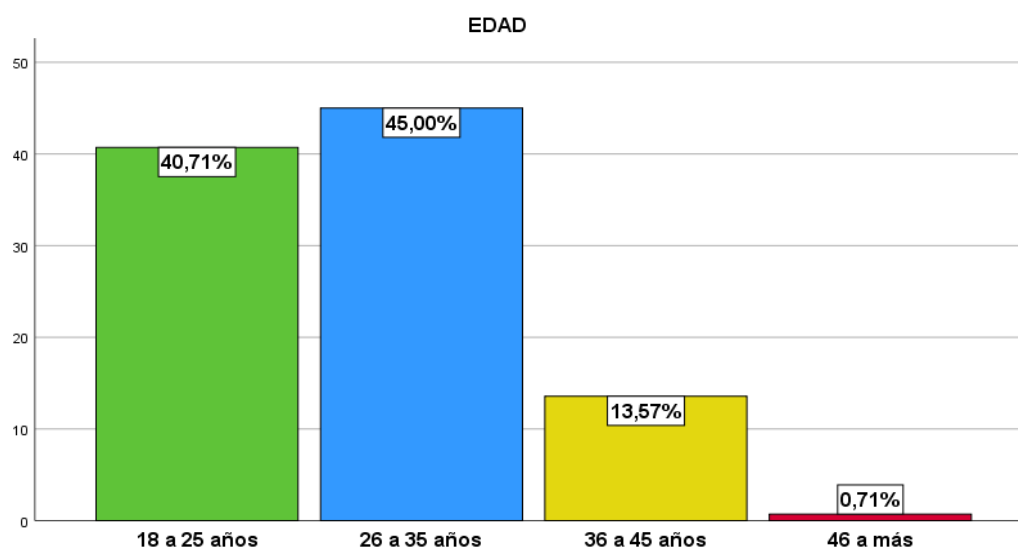
Edad del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25	57	40.71%
26 a 35	63	45.0%
36 a 45	19	13.57%
46 a más	1	0.71%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 5

Edad del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 15 y figura 5 se identifica que, el 0.71% corresponde a la minoría de edad entre los 46 años a más, mientras que el 13.57% se identificaron que son de la edad de 36 a 45 años de edad, así mismo se identifica mediante muestreo que el 40.71% se encuentra en jóvenes de 18 a 25 años de edad, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 45% se encuentran entre la edad de 26 a 35 años de edad en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 16

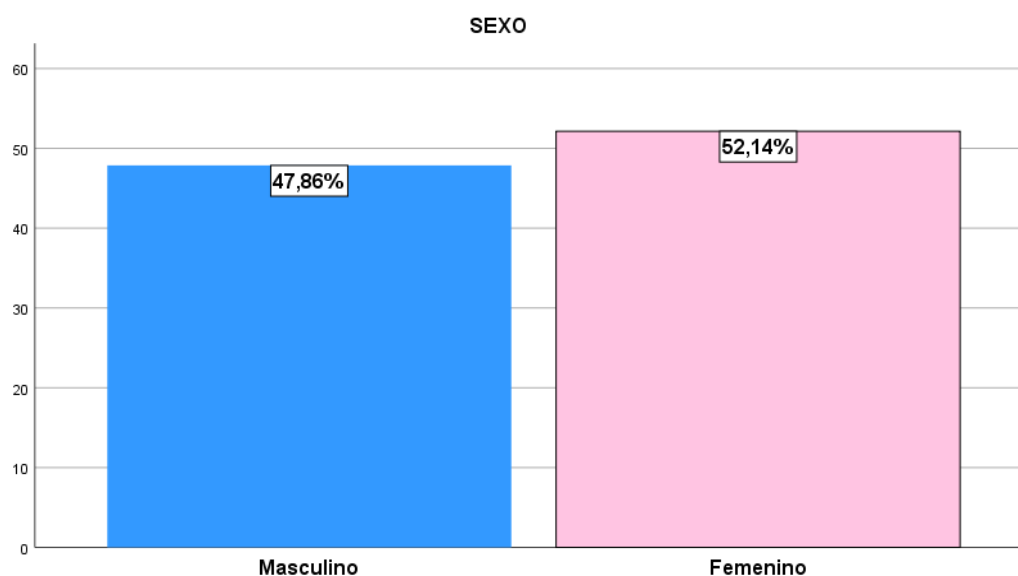
Sexo del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	67	47.86%
Femenino	73	52.14%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 6

Sexo del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024.



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 16 y figura 6 se identifica que, el 47.86% corresponde a la minoría de sexo Masculino, mientras que el 52.14% se identificaron que

son la mayor parte del sexo Femenino que se encuentran entre los sexos del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 17

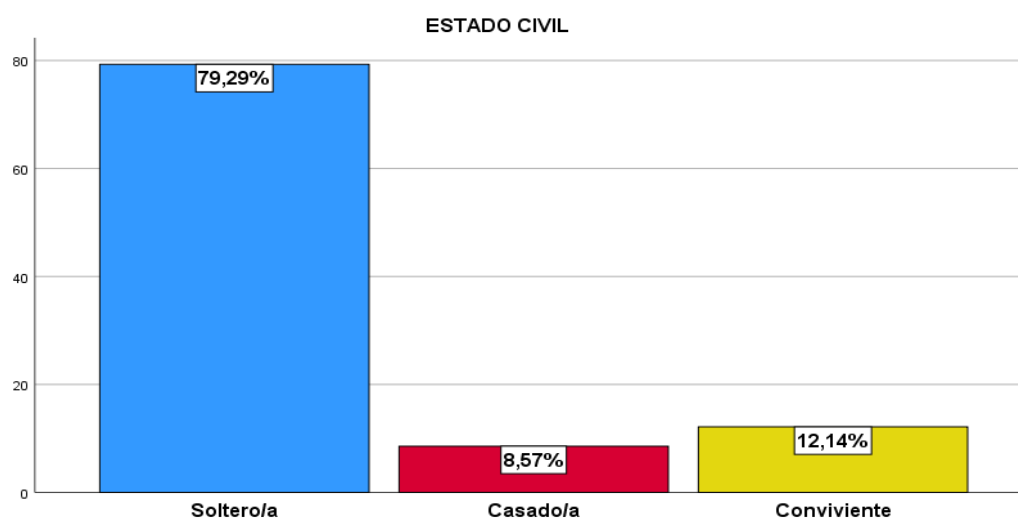
Estado Civil en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	111	79.29%
Casado/a	12	8.57%
Conviviente	17	12.14%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 7

Estado Civil en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 17 y figura 7 se identifica que, el 8.57% corresponde a la minoría de estado civil de casado(a), mientras que el 12.14% se identificaron que son de estado civil conviviente, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 79.29% se encuentran entre el estado civil de soltero(a) en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 18

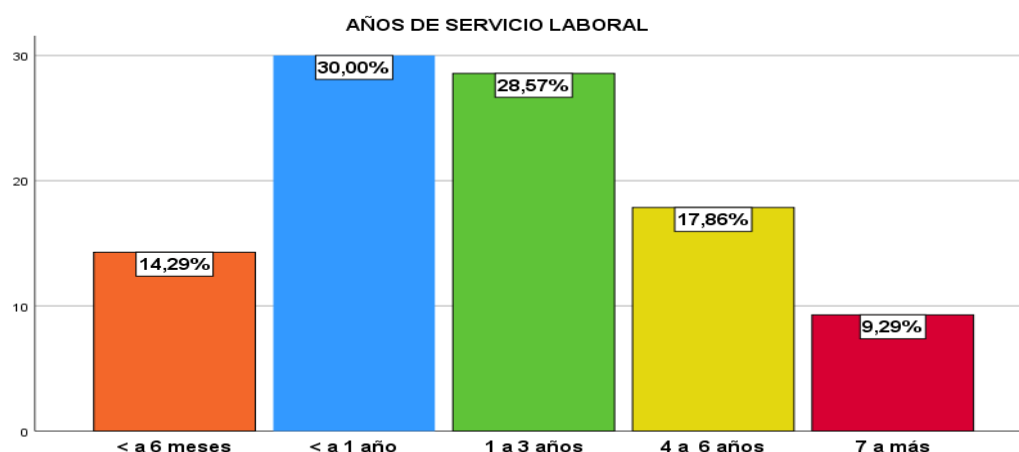
Años de Servicio Laboral en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Años de servicio laboral	Frecuencia	Porcentaje
< a 6 meses	20	14.29%
< a 1 año	42	30.0%
1 a 3 años	40	28.57%
4 a 6 años	25	17.86%
7 a más	13	9.29%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 8

Años de Servicio Laboral en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



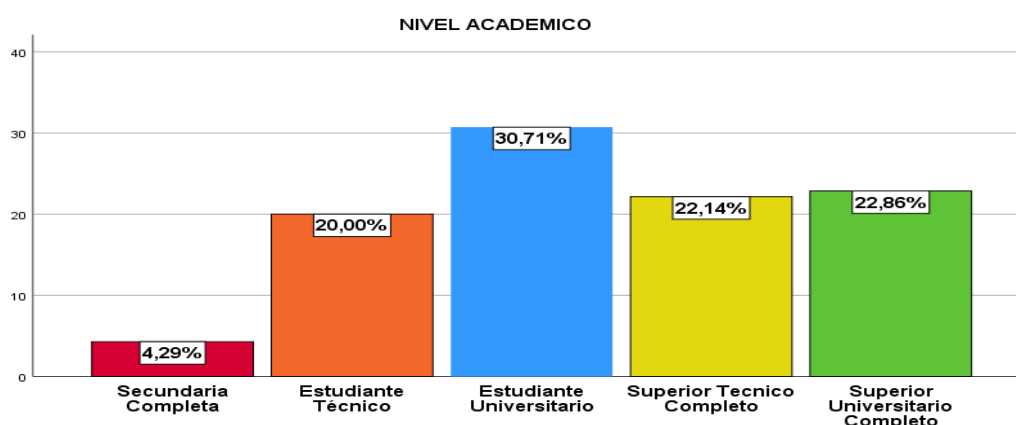
Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 18 y figura 8 se identifica que, el 9.29% corresponde a la minoría de 7 a más años de servicio laboral, mientras que el 14.29% se identificaron que son de menor a 6 meses de servicio laboral, también se identifica que el 17.86% son de 4 a 6 años de servicio laboral, de tal manera que el 28.57% se encuentran dentro del rango de 1 a 3 años de servicio laboral, del en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 30% se encuentran entre menor a 1 año de servicio laboral en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 19*Nivel Académico en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024*

Nivel Académico	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	6	4.29%
Estudiante Técnico	28	20.00%
Estudiante Universitario	43	30.71%
Superior Técnico Completo	31	22.14%
Superior Universitario Completo	32	22.86%
Total	140	100.0%

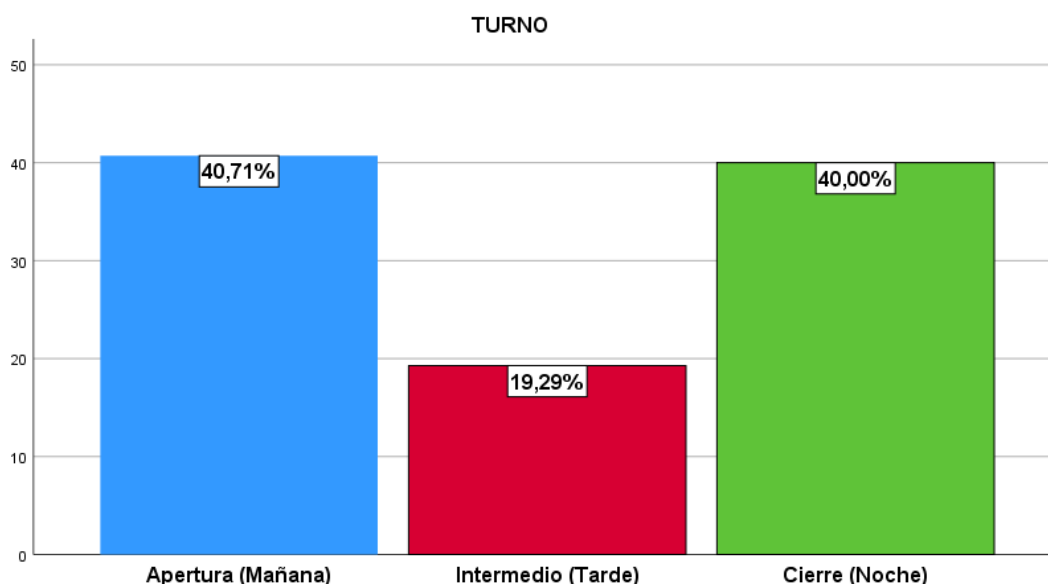
Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.**Figura 9***Nivel Académico en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024**Fuente.* Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 19 y figura 9 se identifica que, el 4.29% corresponde a la minoría de nivel académico en Secundaria Completa, mientras que el 20% se identificaron que son de nivel académico Estudiante Técnico, también se identifica que el 22.14% son de nivel académico Superior Técnico Completo, de tal manera que el 22.86% se encuentran dentro del nivel académico de Superior Universitario Completa, del en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 30.71% se encuentran el nivel académico de Estudiante Universitario en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 20*Turno en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024*

Turno	Frecuencia	Porcentaje
Apertura (Mañana)	57	40.71%
Intermedio (Tarde)	27	19.29%
Cierre (Noche)	56	40.0%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.**Figura 10***Turno en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024**Fuente.* Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 20 y figura 10 se identifica que, el 19.29% corresponde a la minoría de turno Intermedio (tarde), mientras que el 40% se identifica que son del turno Cierre (noche), en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 40.71% se encuentran entre en el turno Apertura (mañana) en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 21

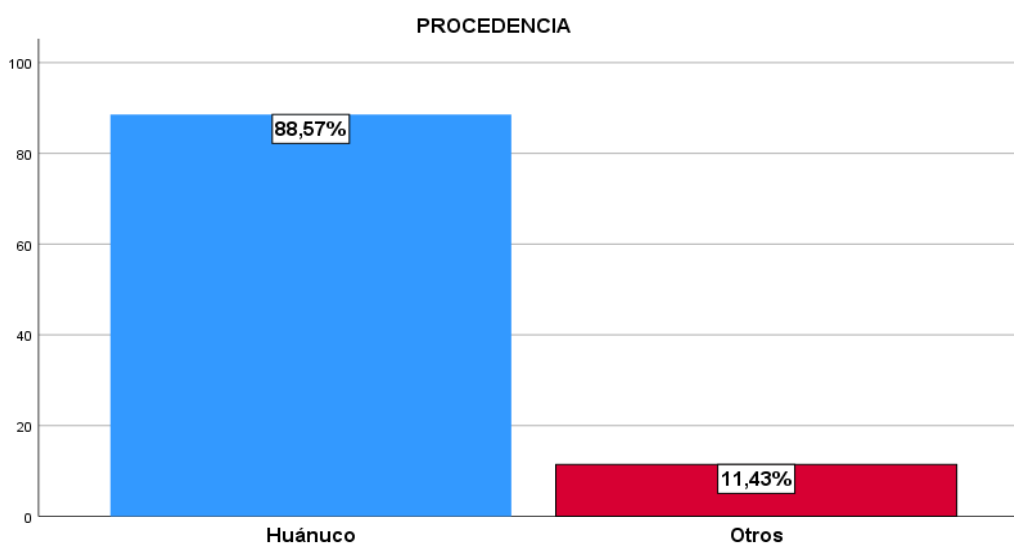
Procedencia del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Huánuco	124	88.57%
Otros	16	11.43%
Total	140	100.0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 11

Procedencia del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 21 y figura 11 se identifica que, el 11.43% corresponde a la minoría de otras procedencias, mientras que el 88.57% se identificaron que son la mayor parte de procedencia Huánuco en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 22

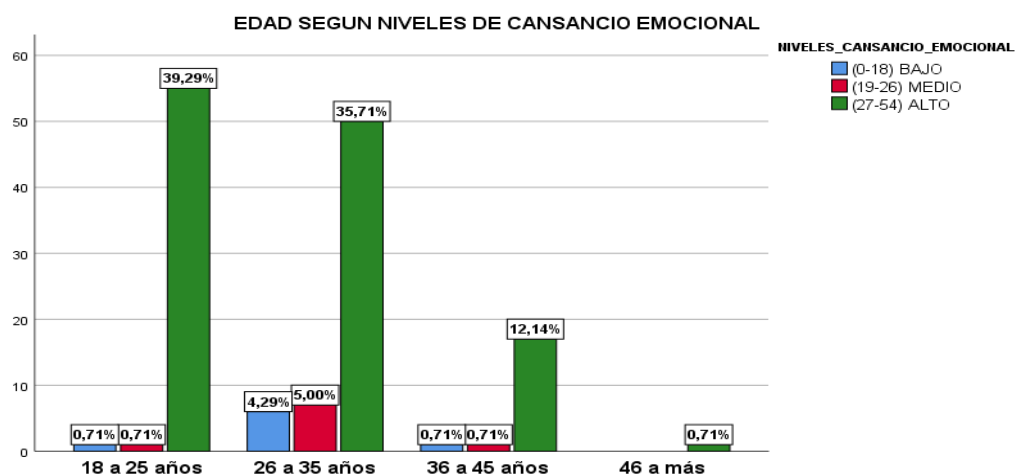
Edad por Nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Edad	NIVELES DE CANSANCIO EMOCIONAL			Total
	(0-18) BAJO	(19-26) MEDIO	(27-54) ALTO	
18 a 25 años	1 0,71%	2 0,71%	55 39,29%	57 40,7%
26 a 35 años	6 4,29%	7 5,0%	50 35,71%	63 45,0%
36 a 45 años	1 0,71%	1 0,71%	17 12,14%	19 13,6%
46 a más años	0 0,0%	0 0,0%	1 0,71%	1 0,7%
total	8 100,0%	9 100,0%	123 100,0%	140 100,0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 12

Edad por Nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 22 y figura 12 se identifica que, el 0.71% de la edad menos afectada por el Altos niveles de Cansancio Emocional le corresponde a 46 a más años de edad, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 39.29% a Altos niveles de Cansancio Emocional le corresponde a 18 a 25 años de edad en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 23

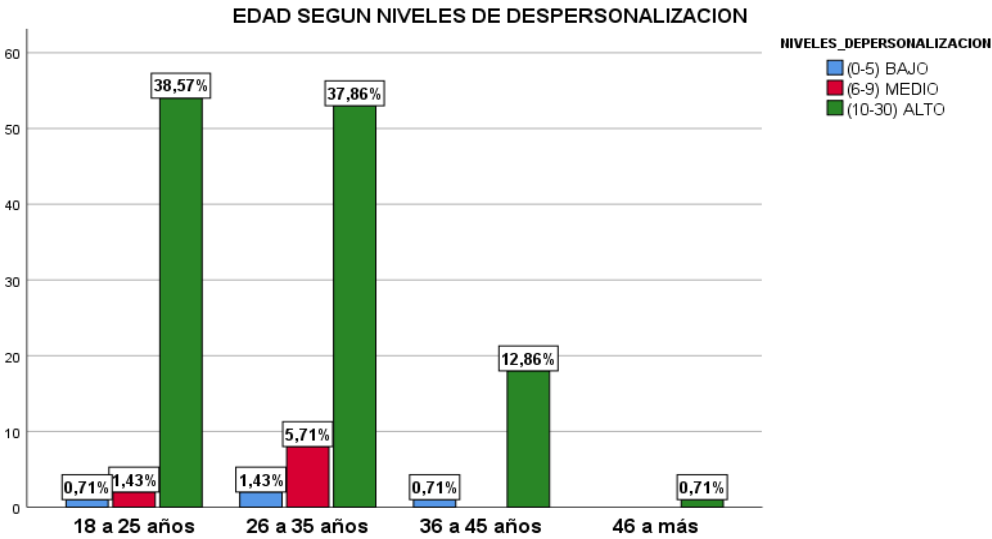
Edad por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Edad	NIVELES DEPERSONALIZACION			Total
	(0-5) BAJO	(6-9) MEDIO	(10-30) ALTO	
18 a 25 años	1 0,71%	2 1,43%	54 38,57%	57 40,7%
26 a 35 años	2 1,43%	8 5,71%	53 37,86%	63 45,0%
36 a 45 años	1 0,71%	0 0,0%	18 12,86%	19 13,6%
46 a más años	0 0,0%	0 0,0%	1 0,71%	1 0,7%
total	4 100,0%	10 100,0%	126 100,0%	140 100,0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 13

Edad por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 23 y figura 13 se identifica que, el 0.71% de la edad menos afectada por el Altos niveles de Despersonalización le corresponde a 46 a más años de edad, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 38.57% Altos niveles de Despersonalización le corresponden a 18 a 25 años de edad en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 24

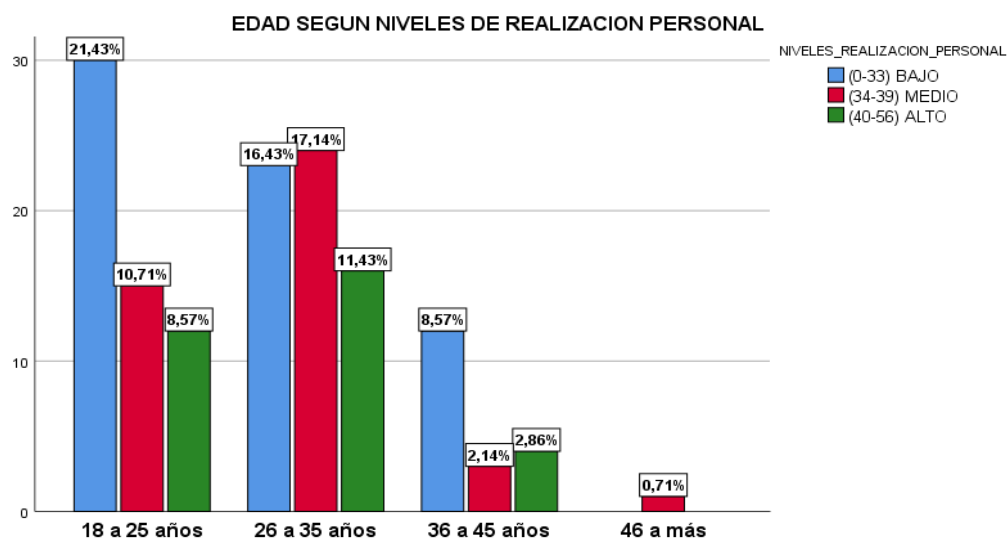
Edad por Nivel de Realización Personal del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Edad	NIVELES DE REALIZACION PERSONAL			Total
	(0-33) BAJO	(34-39) MEDIO	(40-56) ALTO	
18 a 25 años	30 21,43%	15 10,71%	12 8,57%	57 40,7%
26 a 35 años	23 16,43%	24 17,14%	16 11,43%	63 45,0%
36 a 45 años	12 8,57%	3 2,14%	4 2,86%	19 13,6%
46 a más años	0 0,0%	1 0,71%	0 0,0%	1 0,7%
total	65 100,0%	43 100,0%	32 100,0%	140 100,0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 14

Edad por Nivel de Realización Personal del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 24 y figura 14 se identifica que, el 8.57% de la edad menos afectada por el Nivel Bajo de Realización Personal le corresponde a 36 a 45 años de edad, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 21.43% del Nivel Bajo de Realización Personal le corresponde a 18 a 25 años de edad en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 25

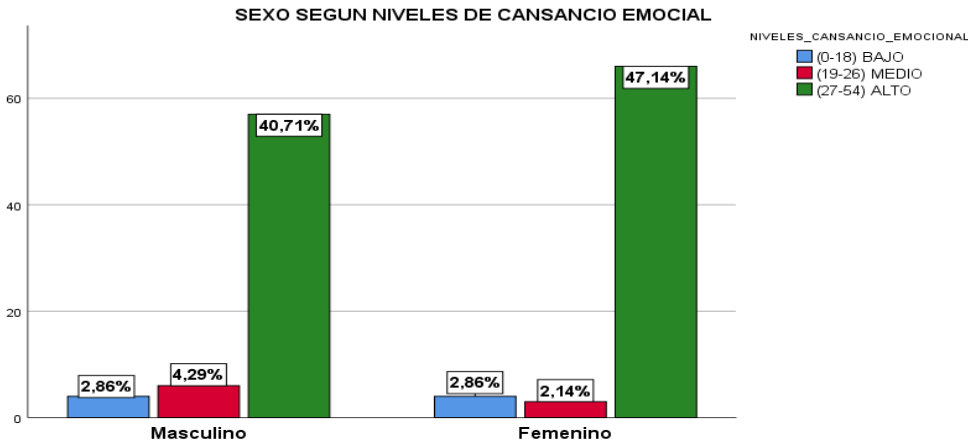
Sexo por Nivel de Cansancio Emocional del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Sexo	NIVELES CANSANCIO EMOCIONAL			Total
	(0-18) BAJO	(19-26) MEDIO	(27-54) ALTO	
Masculino	4 2,86%	6 4,29%	57 40,71%	67 47,9%
Femenino	4 2,86%	3 2,14%	66 47,14%	73 52,1%
Total	8 100,0%	9 100,0%	123 100,0%	140 100,0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 15

Sexo por Nivel de Cansancio Emocional del personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 25 y figura 15 se identifica que, el 40,71% del sexo menos afectada por el Altos niveles de Cansancio Emocional le corresponde al sexo masculino, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 47.14% a Altos niveles de Cansancio Emocional le corresponde al sexo femenino en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 26

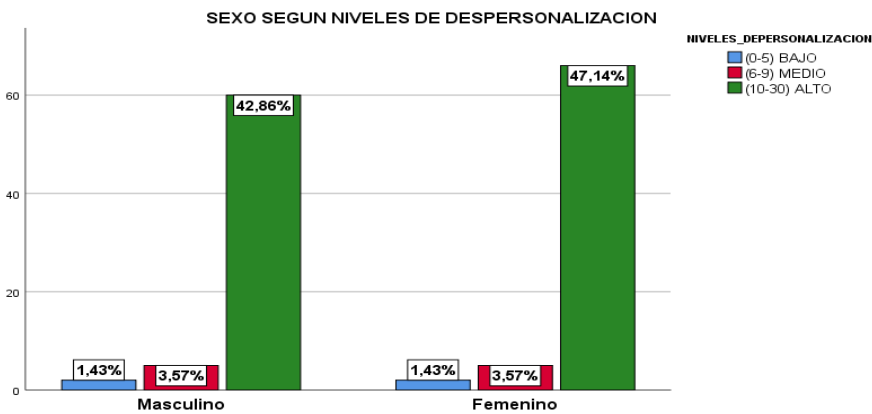
Sexo por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Sexo	NIVELES DESPERSONALIZACION			Total
	(0-5) BAJO	(6-9) MEDIO	(10-30) ALTO	
Masculino	2 1,43%	5 3,57%	60 42,86%	67 47,9%
Femenino	2 1,43%	5 3,57%	66 47,14%	73 52,1%
Total	4 100,0%	10 100,0%	126 100,0%	140 100,0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 16

Sexo por Nivel de Despersonalización en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 26 y figura 16 se identifica que, el 42.86% del sexo menos afectada por el Altos niveles de Despersonalización le corresponde al sexo masculino, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 47.14% a Altos niveles de Despersonalización le corresponde al sexo femenino en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

Tabla 27

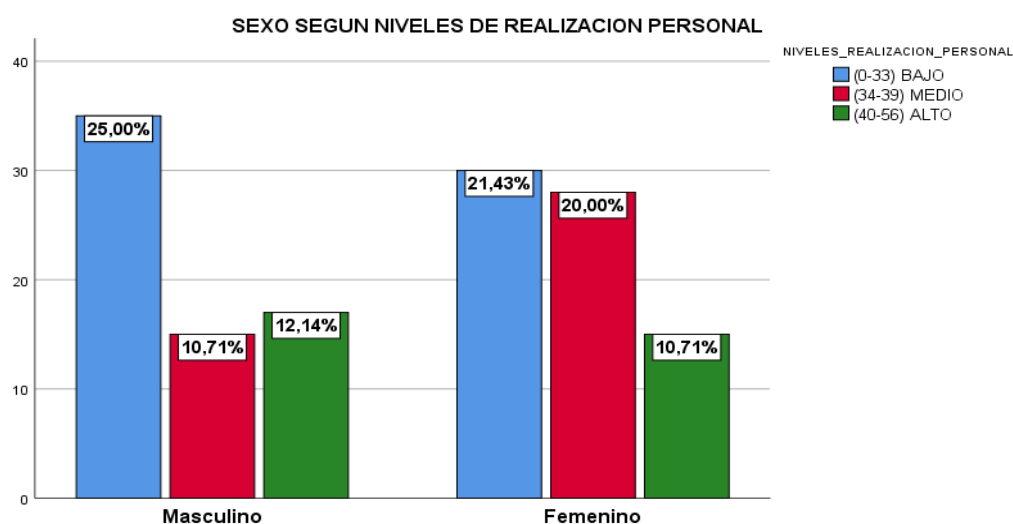
Sexo por Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024

Sexo	NIVELES DE REALIZACION PERSONAL			Total
	(0-33) BAJO	(34-39) MEDIO	(40-56) ALTO	
Masculino	35	15	17	67
	25,0%	10,71%	12,14%	47,9%
Femenino	30	28	15	73
	21,43%	20,0%	10,71%	52,1%
Total	65	43	32	140
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Figura 17

Sexo por Nivel de Realización Personal en trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024



Fuente. Cuestionario Inventory MBI de MASLACH.

Interpretación

Mediante la tabla 19 y figura 17 se identifica que, el 21.43% del sexo menos afectada por el Nivel Bajo de Realización Personal le corresponde al sexo femenino, en tal sentido se determina que el mayor porcentaje equivalente correspondiente al 25% del Nivel Bajo de Despersonalización le corresponde al sexo masculino en el personal del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS, PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

Hi: Existen altos niveles del síndrome de burnout en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Ho: No existen niveles altos del síndrome de burnout en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Aceptamos la hipótesis Hi:

Hi: Se demuestran altos niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco – 2024.

Hipótesis Específicas

a) Hi 1: Existen altos niveles de cansancio emocional en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Ho 1: No existen altos niveles de cansancio emocional en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Aceptamos la hipótesis Hi 1:

Hi 1: Se demuestran altos niveles de Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout en los trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024.

b) Hi 2: Existen altos niveles de despersonalización en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Ho 2: No existen altos niveles de despersonalización en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Aceptamos la hipótesis Hi 2:

Hi 2: Se demuestran altos niveles de Despersonalización del Síndrome de Burnout en los trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024.

c) Hi 3: Existen altos niveles de realización personal en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Ho 3: No existen altos niveles de realización personal en los trabajadores del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.

Aceptamos la hipótesis Ho 3:

Ho 3: Se demuestran bajos niveles de Realización Personal del Síndrome de Burnout en los trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Los hallazgos obtenidos en esta investigación evidencian que el 79.29% del personal del supermercado Plaza Veja Oriente se encuentra en un nivel moderado de síndrome de burnout, mientras que el 19.29% presenta altos niveles, y solo el 1.43% evidencia un nivel leve. Estos resultados coinciden con la preocupación manifestada por la Organización Mundial de la Salud (2022), que reconoció oficialmente al burnout como un fenómeno ocupacional en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), señalando que se trata de una respuesta al estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido gestionado adecuadamente.

El alto porcentaje de trabajadores con niveles moderados a altos de burnout, particularmente en las dimensiones de cansancio emocional (87.86%) y despersonalización (90%), reafirma lo planteado por Ramírez (2021), quien identificó una prevalencia de burnout superior al 69% en personal de enfermería, con altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización. Estos resultados sugieren que el contacto frecuente con clientes y las altas demandas laborales del entorno comercial tienen un impacto significativo sobre el bienestar psicoemocional del personal, tal como fue señalado por Hurtado y Haro (2023) en el contexto empresarial ecuatoriano, donde se reportó una relación negativa entre burnout y rendimiento laboral.

Asimismo, los hallazgos coinciden con los estudios nacionales de Espino Narváez y Neyra Del Carpio (2023), quienes encontraron una correlación negativa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, señalando que a mayor agotamiento emocional y despersonalización, menor compromiso y eficacia en el trabajo. Esto es especialmente relevante al analizar que el 46.43% del personal evaluados presenta baja realización personal, lo cual refleja sentimientos de ineficacia, baja autoestima y frustración, afectando directamente la percepción de competencia laboral, como también lo sustentan Rivera et al. (2019).

Desde una perspectiva local, los resultados se vinculan con lo reportado por Tiburcio (2021), quien halló una relación negativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de un instituto en Huánuco, especialmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Esto refuerza la necesidad de implementar estrategias de intervención organizacional que favorezcan la salud mental de los empleados.

De acuerdo con la teoría de Maslach y Jackson, el burnout se expresa en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Los hallazgos de la investigación respaldan parcialmente este modelo, al mostrar altos niveles de agotamiento y despersonalización, especialmente en trabajadores con mayor carga laboral y experiencia. Sin embargo, la realización personal no se vio tan afectada. Esto sugiere que el modelo teórico sigue siendo válido, pero podría beneficiarse de la inclusión de factores contextuales como el clima laboral.

Finalmente, el predominio de niveles altos en dimensiones clave del burnout en esta población de trabajadores evidencia un riesgo real y creciente para su salud emocional y para el clima organizacional del supermercado Plaza Veja Oriente. En línea con lo expuesto por la OIT (2022), esta situación representa no solo una amenaza para el bienestar individual, sino también un reto para la sostenibilidad laboral, requiriendo una urgente incorporación de políticas de prevención, detección y promoción del bienestar psicosocial en entornos laborales del sector retail.

En conclusión, los resultados de esta investigación resaltan la urgente necesidad de implementar estrategias efectivas de intervención que aborden de manera integral el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal de los empleados. Es fundamental no solo para mejorar el bienestar del personal, sino también para enriquecer el entorno laboral en general, promoviendo una cultura de apoyo y desarrollo profesional. Además, es crucial que la gerencia del supermercado Plaza Veja Oriente adopte medidas proactivas para prevenir el Síndrome de Burnout, lo cual puede incluir programas de bienestar, capacitación en manejo del estrés, y la promoción de un ambiente laboral positivo que fomente la resiliencia y la

satisfacción en el trabajo. Todo ello es esencial para garantizar un equipo motivado y comprometido, lo que a su vez contribuirá al éxito organizacional.

CONCLUSIONES

1. Se demostró que el personal del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco – 2024, muestran los índices moderados y altos del Síndrome de Burnout presentando el 19.29% y 79.29% que es considerado como indicios del Síndrome de Burnout que afecta al desarrollo laboral.
2. El personal del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco – 2024, revelan que hay niveles altos de Cansancio Emocional con un 87.86% sobrecargando a el personal emocionalmente.
3. El personal del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco – 2024, exhiben un nivel elevado de Despersonalización indicando con un 90% de actitudes negativas hacia los demás en particular en compañeros y clientes.
4. El personal del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco – 2024, muestran niveles bajos en Realización Personal con un 46.43%, el personal no logra desvincularse emocionalmente y profesionalmente de sus responsabilidades con su centro laboral.

RECOMENDACIONES

➤ **Para la empresa de Supermercados Peruanos Plaza Vea Oriente Huánuco:**

- Promover un ambiente saludable en el centro laboral, donde el equilibrio de la vida personal y laboral del personal puedan fomentar políticas que permitan que el trabajador tenga el balance adecuado entre sus responsabilidades personales y laborales.
- Soporte y recursos como redes de apoyo para establecer mecanismo de apoyo social dentro del trabajo, gestionar capacitaciones para el estrés laboral donde les permita el cuidado y la importancia de la salud mental.
- Aplicar estrategias de afrontamiento como las técnicas de meditación, relación y Mindfulness para ayudar a reducir el síndrome de Burnout y optimizar la concentración.
- Reorganización del trabajo que pueda existir el empoderamiento del personal para mayor control de sus actividades laborales y decisiones que pueda mejorar el sentido de realización y reducir el agotamiento.
- La intervención en etapas tempranas para detectar los signos del Síndrome de Burnout a el personal mediante las herramientas útiles como las encuestas o entrevistas personales, una atención psicológica que pueda proveer soporte como las terapias cognitivas – conductuales en forma grupal e individual.
- Promover cultura organizacional inclusiva donde se pueda dar el reconocimiento y recompensa sobre los logros del personal para contrarrestar la sensación de falta de realización personal, por último, crear un ambiente de confianza donde el personal se sientan escuchados y valorados.

➤ **Para la comunidad científica en Psicología Organizacional:**

- Investigar sobre la importancia del síndrome de burnout en las empresas privadas, ya que facilitan el acceso de realizar la evaluación a sus trabajadores para una prevención de salud mental y para que

tengan en cuenta la importancia de la presencia de un profesional de psicología en sus áreas de trabajo para un equilibrio emocional.

- Asumir al propósito y objetivos que nos propone nuestro hogar de estudios, considerando la investigación como un fundamento esencial en nuestra formación profesional y contribuyendo con propuestas innovadoras en beneficio de la sociedad.

➤ **Para la Universidad de Huánuco:**

- Se sugiere impulsar futuras investigaciones de diferentes categorías ya sea experimental o no experimental, con el objetivo de impulsar programas de promoción y prevención contra el Síndrome de Burnout que afectan en las empresas.
- Facilitar acceso a la comunidad universitaria para la aplicación de investigaciones con la conexión de entidades y/o empresas públicas o privadas, los cuales podrán facilitar un mejor trabajo de estructuras para la prevención del Síndrome de Burnout que afecta el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARENAS, J. Y TORRES, D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de burnout y cuáles sus factores de riesgo*. Medellín: universidad ces.
- ATANCE, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista española de salud pública*, 71(3). Recuperado de https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/resp/v71n3/burnout.pdf
- CONTRERAS, L. (2021). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de atención hospitalaria* [tesis de licenciatura, universidad autónoma de baja california]. <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/d2d9b7ec-813c-444c-a72d-694a3a8dcc55/content>
- ESPINO, J. Y NEYRA DEL CARPIO, E. (2023). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de conimpa s.a.c., lima, 2022* [tesis de licenciatura, universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74c5913a-ae6e-48e3-80a3-e284568854ce/content>
- FORBES, S. (2019). *Burnout. Oms clasifica el "burnout" como una enfermedad*.
- GUITART, A. (2007). *Síndrome de burnout en empresas*. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- GUTIÉRREZ, G., MORÁN, L, C. Y SOLÍS, M. (2006). *Síndrome de burnout*. *Archivos de neurociencias (México)*, 11(4), 5. https://www.researchgate.net/publication/236332518_burnout_syndrome

- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (6.^a ED.). MÉXICO: MCGRAW-HILL / TRILLAS.
- HUAYANAY, A. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño docente en la institución educativa emblemática gómez arias dávila - tingo María - 2021* [tesis de licenciatura, universidad nacional hermilio valdizán].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7730/tedf00141h82.pdf>
- HURTADO, F. Y HARO, D. (2023). *Incidencia del síndrome burnout y desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica al norte de quito en el periodo 2022-2023* [tesis de licenciatura, universidad politécnica salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24233/1/ttq991.pdf>
- LESLEY, M. (2019). Síndrome de burnout en médicos de tres hospitales de Huánuco. *Revista peruana de investigación en salud*, 3(3), 127.
<https://www.redalyc.org/journal/6357/635767696006/html/>
- MARTÍNEZ, G. (2020). *Relación entre el síndrome de burnout en personal de salud y calidad de atención en consulta externa del hospital regional de ica, 2019* [tesis de licenciatura, universidad autónoma de ica].
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/871/1/gustavo%20eduardo%20carranza%20mart%c3%adnez.pdf>
- MARTÍNEZ, A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. La rioja, españa: forum.
- MASLACH, C. (2000). *The burnout syndrome: current concepts and future directions*. En c. L. Cooper (ed.), *theories of occupational stress*.
- MONTOYA, R. (2021). *Factores psicosociales y el síndrome de burnout: perspectiva organizacional*. Lima: universidad nacional mayor de san marcos.

- MORALES, S. (2021). *Análisis del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa life and hope s.a.* [tesis de maestría, universidad andina simón bolívar]. [Http://hdl.handle.net/10644/8333](http://hdl.handle.net/10644/8333)
- ORNA, L. (2021). *Relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de un instituto, Huánuco 2020* [tesis de maestría, universidad nacional hermilio valdizán].
- OROPEZA, M. (2021). *Nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales en tiempos de pandemia* [tesis de licenciatura, universidad de san martín de porres].
[Https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8994/garay_om.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8994/garay_om.pdf)
- PACHECO-VENANCIO, Á. (2022). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de las unidades críticas de un hospital público de Huánuco, Perú. *Revista de ciencias de la salud de la UDH*, 1(5).
[Http://revistas.udh.edu.pe/index.php/rpcs/article/view/395e/564](http://revistas.udh.edu.pe/index.php/rpcs/article/view/395e/564)
- PRUDENCIO, E. Y CRISTÓBAL, S. (2021). *Síndrome burnout y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempos de pandemia – pasco, 2021* [tesis de licenciatura, Universidad peruana de los andes].
[Https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4369/tesis%20final.pdf](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4369/tesis%20final.pdf)
- RAMÍREZ, J. (2020). *Repositorio digital institucional*. Redices.
[Http://hdl.handle.net/10946/4739](http://hdl.handle.net/10946/4739)
- RAMOS, T. (2016). *Efecto de un programa educativo-terapéutico en la prevención y control del síndrome de burnout en profesionales de enfermería que laboran en las unidades críticas del hospital II Es salud – h Huánuco, 2012* [tesis de maestría, universidad de Huánuco].
[Http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/243/t_047_22461212_m.pdf](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/243/t_047_22461212_m.pdf)

- REYES, C. (2019). *Niveles y factores de riesgo de burnout en profesionales de enfermería de atención primaria* [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ed-pg-psisal-csmonsalve/monsalve_reyes_carolina_s__tesis.pdf
- ROJAS, M. (2018). Revisión de la literatura acerca de los diseños metodológicos empleados en estudios empíricos sobre la evaluación del currículo en el nivel de educación superior universitario. *Revista de educación superior*, 24(24). https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13900/rojas_bonilla_mar%c3%8da_luz1.pdf
- ROJAS, K. Y MUÑOZ, F. (2018). *Síndrome de burnout en supervisores de operarios de limpieza de supermercados de lima, 2017* [tesis de licenciatura, universidad alas peruanas].
- SÁNCHEZ, H., ROMERO, C. Y MEJÍA, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: business support aneth s.r.l.
- SÁNCHEZ, R. (2006). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica Y HUMANISTA*.
- VÁSQUEZ, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de trujillo*. Ficha técnica de mbi maslach inventory.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Flores Condori, D. (2025). *Síndrome de burnout en los trabajadores del supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA ORIENTE HUANUCO, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
GENERAL ¿Cuál es el nivel de Síndrome de burnout en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024?	General: Determinar el nivel de Síndrome de burnout en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.	General: Ha = Existen altos niveles del Síndrome de burnout en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.	Síndrome de burnout • Cansancio emocional. • Despersonalización • Realización personal	Enfoque Enfoque cuantitativo Alcance o nivel Nivel descriptivo básico Diseño Diseño no experimental transversal M -----O Donde: M = muestra O = Medición de la variable
Específicos: • ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024? • ¿Cuál es el nivel de despersonalización en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024? • ¿Cuál es el nivel de realización personal en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024?	Específicos: • Identificar el nivel de cansancio emocional en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024. • Identificar el nivel de despersonalización en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024. • Especificar el nivel de realización personal en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.	Específicos: • Ha = Existen altos niveles de cansancio emocional en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024 • Ha = Existen altos niveles de despersonalización en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024. • Ha = Existen altos niveles de realización personal en el personal del supermercado plaza vea oriente Huánuco, 2024.		

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



Huánuco, 30 de octubre del 2024.

SEÑOR:

DAVID ANTONIO FLORES CONDORI

Le reitero un cordial saludo y a su vez visto la solicitud presentada, que solicita autorización para la aplicación de instrumento psicológico de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para su trabajo de investigación titulado **"SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA ORIENTE HUÁNUCO, 2024"**, es grato informarle que **TIENE LA AUTORIZACION**, para la ejecución de su trabajo de investigación durante el semestre 2024 – 2.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para fines que estime conveniente.

Atentamente,

REPRESENTANTE DE TIENDA
PLAZA VEA HUÁNUCO
PLAZA VEA ORIENTE S.A.C.

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por **DAVID ANTONIO FLORES CONDORI** bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autor (a) de la investigación titulada: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA ORIENTE HUANUCO, 2024"** Cuyo objetivo es determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea Oriente Huánuco, 2024 con el fin de optar **el título de Licenciado en Psicología.**

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar el instrumento denominado **CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI).**
La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Huánuco, 11 de noviembre del 2024.



FIRMA

ANEXO 4

CONSTANCIA DE APLICACIÓN



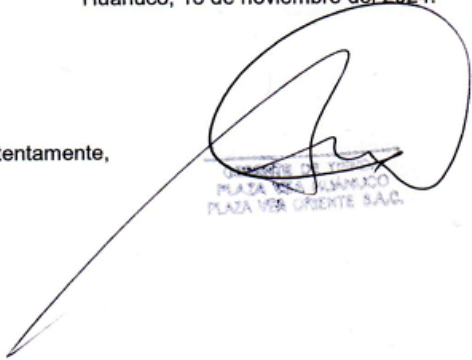
CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Por la presente, se hace entrega de esta constancia de aplicación sobre el trabajo de investigación titulado "SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PERUANO PLAZA VEA ORIENTE HUANUCO, 2024" al Sr./Sra. FLORES CONDORI DAVID ANTONIO identificado con DNI N° 74617237 aplicando en nuestra empresa PLAZA VEA ORIENTE S.A.C los días 11,12,13 y 14 de noviembre del 2024.

Se expide el presente documento a solicitud para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 18 de noviembre del 2024.

Atentamente,



PLAZA VEA HUANUCO
PLAZA VEA ORIENTE S.A.C.

DIRECCIÓN: JR. INDEPENDENCIA CUADRA 16 S/N, HUÁNUCO 10001
REAL PLAZA HUANUCO

ANEXO 5

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





ANEXO 6

CUESTIONARIO

01

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) PARA EVALUAR EL SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA

TITULO DE LA INVESTIGACION:

""SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL
SUPERMERCADO PLAZA VEA ORIENTE HUÁNUCO, 2024"

INSTRUCCIONES:

Sr. (a), colaborador del supermercado Plaza Vea, agradezco anticipadamente que a continuación se presentaran una serie de enunciados en los cuales usted debe marcar con una (X) la columna que representa la frecuencia con la que usted le sucede y expresa en el enunciado lo cual permitirá estructurar conclusiones en relación al estudio a fin de modificar la prevención del desgaste laboral. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Nunca	: 0
Pocas veces al año	: 1
Una vez por mes	: 2
Unas pocas veces por mes	: 3
Una vez por semana	: 4
Pocas veces por semana	: 5
Todos los días	: 6

DATOS GENERALES:

1. Edad	: 21 años
2. Sexo	: masculino
3. Estado civil	: soltero
4. Años de servicio laboral	: 9 meses
5. Nivel Académico	: Universitario
6. Turno	: Nocturno
7. Procedencia	: Huánuco

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
PARA EVALUAR EL SINDROME DE BURNOUT EN
TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA

TITULO DE LA INVESTIGACION:

“SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA ORIENTE HUÁNUCO, 2024”

INSTRUCCIONES:

Sr. (a), trabajador del supermercado Plaza Vea, agradezco anticipadamente que a continuación se presentaran una serie de enunciados en las cuales usted debe marcar con una (X) la columna que representa la frecuencia con la que usted le sucede y expresa en el enunciado lo cual permitirá estructurar conclusiones en relación al estudio a fin de modificar la prevención del desgaste laboral. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Nunca	: 0
Pocas veces al año	: 1
Una vez por mes	: 2
Unas pocas veces por mes	: 3
Una vez por semana	: 4
Pocas veces por semana	: 5
Todos los días	: 6

DATOS GENERALES:

1. Edad : _____
 2. Sexo : _____
 3. Estado civil : _____
 4. Años de servicio laboral : _____
 5. Grado de estudio aprobado: _____
 6. Turno : _____
 7. Procedencia : _____
-

Enunciados	Nunca	Pocas veces al año	Una vez por mes	Unas pocas veces por mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.					X		
2. Me siento exhausto(a) al finalizar la jornada de mi trabajo.						X	
3. Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento cansado.					X		
4. Tengo facilidad de comprender como se sienten mis clientes.			X				
5. Siento que estoy tratando algunos de mis clientes/as como si fueran objetos.	X						
6. Siento que trabajar todo el día con los clientes supone un gran cansancio.				X			
7. Creo que trato con eficiencia los problemas de los clientes.				X			
8. Siento que mi trabajo me está absorbiendo y desgastando.						X	
9. Pienso que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los clientes.				X			
10. Me he vuelto más indiferente con las personas desde que laboro en el trabajo.						X	
11. Tengo el pensamiento que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							X
12. Siento que tengo mucha energía en mi trabajo.							X
13. Me siento insatisfecho(a) en mi trabajo.			X				

14. Creo que trabajo excesivamente.					X		
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los clientes						X	
16. Trabajar directamente con personas o clientes me produce estrés.					X		
17. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente positivo con los clientes.							X
18. Estoy motivado después de trabajar en contacto con los clientes.							X
19. Creo que logro muchas cosas valiosas en este trabajo.						X	
20. Me siento como si estuviera al tope de mis posibilidades en este trabajo					X		
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha serenidad.							X
22. Creo que los clientes me recriminan sus problemas.							X

RESULTADO: • Nivel cansancio emocional 44 puntos → ALTO
 • Nivel despersonalización 27 puntos → ALTO
 • Nivel Reducción Personal 45 puntos → ALTO

Enunciados	Nunca	Pocas veces al año	Una vez por mes	Unas pocas veces por mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2. Me siento exhausto(a) al finalizar la jornada de mi trabajo.							
3. Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento cansado.							
4. Tengo facilidad de comprender como se sienten mis clientes/as.							
5. Siento que estoy tratando algunos de mis clientes/as como si fueran objetos.							
6. Siento que trabajar todo el día con los clientes supone un gran cansancio.							
7. Creo que trato con eficiencia los problemas de los clientes.							
8. Siento que mi trabajo me está absorbiendo y desgastando.							
9. Pienso que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los clientes.							
10. Me he vuelto más indiferente con las personas desde que laboro en el trabajo.							
11. Tengo el pensamiento que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12. Siento que tengo mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento insatisfecho(a) en mi trabajo.							
14. Creo que trabajo excesivamente.							

15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los clientes							
16. Trabajar directamente con personas o clientes me produce estrés.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente positivo con los clientes.							
18. Estoy motivado después de trabajar en contacto con los clientes.							
19. Creo que logro muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al tope de mis posibilidades en este trabajo							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha serenidad.							
22. Creo que los clientes me recriminan sus problemas.							



ANEXO 7

VALIDACION DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: Mtro. Psic. Gregorio Nilo Arratea Castro

PROFESIÓN: Psicólogo

N° DE COLEGIATURA: 4817

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

CARGO QUE DESEMPEÑA: Coordinador en Salud Mental del Ministerio de la Mujer

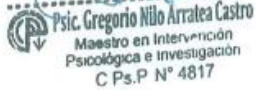
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Burnout de Maslach (MBI)

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	Organicidad	Existe organización lógica				X
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				X
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				X
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				X
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	Excelente (76%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Huánuco, 14 agosto de 2024.

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: Mtro. Manuel Santiago Calderón Carrillo

PROFESIÓN: Psicólogo **N° DE COLEGIATURA:** 12584

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: I.E.S.T.P MAX PLANCK

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente – Sub Director

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Burnout de Maslach (MBI)

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				✓
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				✓
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				✓
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				✓
5	Organicidad	Existe organización lógica				✓
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				✓
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				✓
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				✓
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				✓
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			✓	

4	Excelente (76% -	30-40	✓
3	Bueno (51% - 75%)	22-32	
2	Regular (26% - 50%)	11-21	
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10	

RESULTADO: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Huánuco, 18 Agosto de 2024.


Mg. Manuel S. Calderon Carrillo
C.Ps.P. 12584

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: MTRO. PSIC. HOCHIMIN PONCE DE LEÓN RAMIREZ

PROFESIÓN: Psicólogo

N° DE COLEGIATURA: 8327

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Ministerio Público - Ucayali

CARGO QUE DESEMPEÑA: Psicólogo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Burnout de Maslach (MBI)

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	1	2	3	4
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			✓	
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables			✓	
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				✓
5	Organicidad	Existe organización lógica				✓
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				✓
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				✓
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos			✓	
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				✓
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				✓

4	Excelente (76% - 80%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Huánuco 16, Agosto de 2024.


Hochimin Ponce de León Ramirez
 PSICÓLOGA
 C.P.R. 8327