



Universidad
Tecnológica
del Perú

Facultad de Administración y Negocios

Carrera de Administración de Negocios

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.**

“El síndrome de Burnout y la rotación de personal en una empresa retail, Pisco - 2019”

Autores:

Aparicio Nuñez, Alicia Marjorie 1510713

Castillo Mayurí, Paola Elizabeth U17210679

Docentes:

Bazante García, Rafael José.

Petrovich Cárdenas, Vojislav Savo.

Lima, Perú.

Diciembre- 2020

DEDICATORIA

A mis padres Ysabel y Manuel, quiénes con su sacrificado trabajo me dieron la oportunidad de crecer profesionalmente y me apoyaron durante el proceso.

Paola Castillo

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes que nos ayudaron de forma voluntaria y con muchas ganas de transmitir sus conocimientos para el logro de este proyecto.

Alicia Aparicio

Paola Castillo

Índice general

RESUMEN	5
1. Problema de investigación:	6
1.1 Pregunta General.	7
1.2 Preguntas específicas.	7
2. Objetivo general y específicos	8
2.1 Objetivo general.	8
2.2 Objetivo específico.	8
3. Justificación	8
4. Revisión de la literatura	9
5. Marco teórico	13
5.1 Antecedentes internacionales.	13
5.2 Antecedentes Nacionales.	14
5.3 Bases teóricas.	15
5.3.1 Síndrome de Burnout.	15
5.3.2 Rotación de personal.	17
6. Metodología de la investigación	18
6.1 Tipo y diseño de la investigación.	18
6.2 Alcance de la investigación.	19
6.3 Técnica de la investigación.	19
7. Resultados y Discusión	19
8. Conclusiones	25
9. Recomendaciones	26
10. BIBLIOGRAFÍA	28
ANEXO 1:	29
ANEXO 2:	31
ANEXO 3:	35

RESUMEN

Las empresas Retail están en constante crecimiento, por lo que desarrollan estrategias y exige un mayor compromiso de los colaboradores que tienen contacto directo con los clientes. En el área operativa de la empresa, se observa rotación de personal y algunos colaboradores tienen síntomas que podrían convertirse en un cuadro de síndrome de Burnout. Esta investigación tiene como objetivo principal describir cómo influye el síndrome de Burnout y sus dimensiones (estrés laboral y agotamiento emocional) en la rotación de personal de la empresa privada ubicada en Pisco en el año 2019.

La investigación es del tipo cualitativo porque se enfoca en entender y profundizar los temas de cualquier área, con alcance descriptivo con el fin de describir cada variable propuesta. La técnica utilizada es la entrevista, previa validación por juicios de expertos, la misma que se aplica a 05 colaboradores del área operativa (04 operarios y 01 supervisor) que es donde se observa constante rotación de personas.

Los principales resultados demuestran que los colaboradores entrevistados sufren de dolores de cabeza y tensión muscular en consecuencia a la aglomeración de clientes. También, la mayoría de operarios manifestaron no estar satisfechos con la remuneración mientras que el supervisor si está de acuerdo por la bonificación adicional. Los colaboradores están motivados en realizar sus actividades y trabajan con responsabilidad para no cometer errores que perjudique el desempeño de la tienda. En tanto, se concluye que los trabajadores del área operativa padecen de estrés laboral mas no el síndrome de burnout y que la rotación de personal se debe a otros factores.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, agotamiento, estrés laboral y clima laboral.

1. Problema de investigación:

El síndrome de Burnout es causado por el estrés laboral crónico, este provoca desgaste emocional, física y mental. Freudenberger (1974) manifiesta en los principales estudios se realizaron en Estados Unidos y durante muchos años, este síndrome ha sido relacionado a los profesionales de salud que se encuentran en áreas críticas, por ejemplo: emergencia, cuidados intensivos, cardiología, entre otras; debido a que tienen una relación directa con el paciente y requiere un mayor compromiso laboral. Sin embargo, con el paso del tiempo las investigaciones del síndrome de Burnout se han aplicado a diferentes profesionales que mantienen contacto directo con los usuarios (clientes, pacientes, alumnos, entre otros) porque manifestaron síntomas relacionados al síndrome, en consecuencia, un impacto negativo para la persona y organización.

La empresa donde se realizó la investigación, es una cadena de supermercados que pertenece a la industria retail dirigido a amas de casa de nivel socioeconómico A, B y C+, ofrece variedad de productos como: bebidas, frutas, verduras, embutidos, panadería, abarrotes, cuidado y limpieza personal. Además, ofrecen electrodomésticos, bazar, textil, mascota, entre otros. Dicha empresa ofrece productos de calidad y tiene una política de precios bajos que es atractivo para el cliente, y conocen importancia de brindar una buena atención al cliente para superar sus expectativas y lograr los objetivos comerciales propuestos. Por ello, se necesita el compromiso de los colaboradores del área operativa que son: reponedores, panadería, embutidos, cajeros, y supervisor de tienda porque están en contacto directo con los usuarios.

Sin embargo, los trabajadores del área operativa de la empresa privada (sede Pisco) no permanecen mucho tiempo en la empresa, se percibe al trabajador cansado, sufren de

dolores de cabeza y piden permiso al supervisor para comprar medicamento, pero si el dolor persiste, son enviados al seguro; hay quejas de los clientes por mala atención y lentitud en caja, debido a que el trabajador pierde la paciencia; ausentismo laboral de cajeros en forma reiterada por lo que se solicita apoyo en el personal presente de otros puestos de trabajo (panadería, embutidos o reponedores) que tienen habilitado un código para realizar funciones de caja.

1.1 Pregunta General.

¿Cómo influye el síndrome de Burnout en la rotación del personal operativo de la empresa privada ubicada en Pisco en el año 2019?

1.2 Preguntas específicas.

Pregunta específica 1

¿Cómo influye el estrés laboral en la rotación del personal operativo de la empresa privada ubicada en Pisco en el año 2019?

Pregunta específica 2

¿Cómo influye el agotamiento emocional en la rotación del personal operativo de la empresa privada en Pisco en el año 2019?

2. Objetivo general y específicos

2.1 Objetivo general.

Describir la influencia del síndrome de Burnout en la rotación del personal operativo de la empresa privada ubicada en Pisco en el año 2019.

2.2 Objetivo específico.

Objetivo específico 1:

- Describir la influencia del estrés laboral en la rotación del personal operativo de la empresa privada de Pisco en el año 2019.

Objetivo específico 2:

- Describir la influencia del agotamiento emocional en la rotación del personal operativo de la empresa privada Pisco en el año 2019.

3. Justificación

El estudio resulta conveniente para ampliar los estudios realizadas sobre el síndrome de Burnout porque gran parte lo dirigen a los profesionales de la salud y se debe tener en cuenta que el síndrome se desarrolla en los diferentes profesionales que interactúa de forma directa con clientes y se exige un mayor compromiso. Por ello, la información obtenida puede ayudar a futuras investigaciones sobre el síndrome de Burnout en empresas Retail.

Es importante que el empleador y trabajador conozcan las consecuencias personales que tiene el síndrome, por ejemplo: deterioro en la salud, frustraciones, entre otros; así mismo

las consecuencias a nivel organizacional, por ejemplo: disminución de la productividad, rotación de personal, mal clima laboral, incremento de reclamos, pérdidas económicas y mala imagen institucional frente a los clientes.

Por tal motivo, el presente estudio ayudará a todas las empresas a identificar aquellos colaboradores que presenten los síntomas del síndrome de Burnout y generar medidas preventivas para evitar las consecuencias mencionadas en el párrafo anterior. Así mismo, identificar si el clima laboral que brindan es el adecuado para que los colaboradores desarrollen sus funciones de forma óptima y no sientan la presión del trabajo con cada cliente que es una nueva experiencia.

La investigación realizada es de beneficio a grandes y pequeñas empresas tanto públicas como privadas que deben promover la buena salud ocupacional de sus colaboradores, ya que el síndrome de Burnout tiene consecuencias a nivel personal y limita el desarrollo profesional.

4. Revisión de la literatura

El médico psiquiatra Freudenberger, Herbert (1974) a través de su experiencia laboral en una clínica de Nueva York es quién realiza los primeros artículos de investigación sobre el síndrome de burnout donde describe a voluntarios que después de un año de trabajo en una clínica para toxicómano, la mayoría sufrían de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación en su trabajo, debido a que realizaban largas horas de trabajo y el trabajo exigía un mayor compromiso por las exigencias de los clientes; por lo que los trabajadores se volvían menos sensibles, poco comprensivos y el trato hacia los pacientes

era distante, agresivo y los culpaba de los propios problemas que padece. La palabra Burnout significa “estar quemado” “consumido” o “apagado”, sin embargo, en el campo de medicina lo utilizaban para referirse al consumo excesivo de sustancias tóxicas.

Por otro lado, Maslach y Jackson (1981) estudió las reacciones emocionales en trabajadores que ayudan a personas y utiliza el término burnout, debido a su significado coloquial que utilizaban los abogados para referirse a la pérdida de responsabilidad e interés entre sus colegas. Así mismo, menciona que el síndrome tiene tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización profesional.

El síndrome del quemado no es estrés psicológico sino una respuesta a estresores generado por la relación profesional- cliente y profesional-organización. En tanto, tiene consecuencias para el individuo (jaquecas, insomnio, mareos). y para la organización (accidentes, rotación de personal, abandono). De la cita anterior, el autor Pedro Gil-Monte hace referencia a cómo se valora y considera uno de los recursos más importante es el potencial humano, hay que tener en cuenta que un colaborador feliz brindará mejores resultados a la empresa.

Según Gil, P (2001) El Burnout se define como sucesos donde intervienen variables físicas y tienen consecuencia la tensión laboral; dolores articulares, contracturas musculares en la zona lumbar, dolores de cabeza, entre otros. El autor menciona los daños a la salud que puede sufrir el colaborador. En el año 2000, La Organización Mundial de la Salud, declara al síndrome como un factor de riesgo laboral por su facultad de afectar y poner en riesgo la calidad de vida y salud mental.

El síndrome presenta cuatro etapas de forma paulatina. En la primera etapa: se percibe el exceso de demandas laborales frente a los recursos materiales. En la segunda etapa: el

individuo no controla la situación y en ocasiones se adapta a la demanda, por lo que disminuye el compromiso y reduce metas. En la tercera etapa: aparece el síndrome y se añaden síntomas psicósomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. Por último, el individuo se encuentra desgastado psicofísicamente por lo que no aporta laboralmente (Bittar, 2008). De la cita anterior, la autora describe lo que percibe en cada etapa del síndrome desde cómo inicia hasta cuando se manifiesta de forma clara. Por lo que, es muy importante ya que las empresas buscan agilizar sus procesos sin considerar que el empleado no cuenta con las herramientas necesarias para realizar un trabajo eficaz lo que origina que sientan limitados y frustrados en cumplir con las metas. Así, el síndrome se va desarrollando de forma inconsciente.

En el artículo de Carlín y Garcés (2010), desarrolla la evolución del síndrome de burnout desde lo laboral al deportivo, porque hay pocas investigaciones que enfocan en deportistas y manifiesta que lo más preocupante es el padecimiento del síndrome llegando al abandono del deporte.

Al paso del tiempo, el síndrome de Burnout ha tomado mayor importancia en las empresas (Gil Monte, 2001). En tanto, la catedrática Vila, Natalia (2010) en su investigación evaluó a 107 vendedores de distintos sectores en Valencia con un cuestionario de preguntas cerradas y se distribuyó de forma personal y por internet, demuestra una importante relación entre el conflicto de rol y el burnout- engagement, la ambigüedad de rol y el burnout- engagement; sin embargo, no pudo demostrar la relación entre el conflicto trabajo/familia y viceversa.

“El burnout refleja la erosión en el trabajo y el engagement, la adicción al mismo.” (Vila,

Kuster, Pardo; 2010). En tal sentido, las dimensiones negativas del Burnout serían dimensiones positivas para engagement: Agotamiento de energía, cinismo o despersonalización e ineficacia.

Jesús Uribe (2019), en su artículo muestra de forma descriptiva y comparativa la relación de las variables donde evalúa a 388 trabajadores y un grupo de los trabajadores investigados muestran síntomas de desgaste emocional (26.9%), dolores musculares (26,2%), problemas con el sueño y ansiedad (24.6%) provocados por extensas jornadas laboral y la interferencia de las relaciones entre el trabajo y familia por lo que afecta el desempeño. En este artículo, el autor investiga a trabajadores de derechos humanos en México quienes interactúan con los clientes.

Esther Eugenio (2019), relaciona los niveles del síndrome propuestas por Malash: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el clima laboral del personal de Recursos Humanos. Se aplicó un cuestionario a 22 trabajadores del área para medir las dimensiones mencionadas, donde el 41 % de los encuestados evidenciaron un nivel bajo de las dimensiones propuestas. En lo anterior, se observa que el síndrome de burnout no solo se desarrolla es personal que interactúa de forma directa con clientes, sino que influye el clima organizacional de la empresa.

Existen diferentes investigaciones sobre el síndrome de Burnout, enfocados a diferentes especialidades. Sin embargo, se observa que todos coinciden con dos de las dimensiones mencionadas, las mismas que se tomarán en cuenta para desarrollar la investigación.

5. Marco teórico

En este capítulo revisarán diferentes teorías relacionadas al síndrome de Burnout que puede llegar afectar a nivel laboral y de forma personal; y como afecta en la rotación de personal en las empresas.

5.1 Antecedentes internacionales.

En los años 1974,1975 y 1976 aparecen los primeros artículos de Freudenberger sobre el síndrome; el autor fue empleado de una agencia de salud alternativa, de manera que, observó que con el paso de un año los voluntarios experimentaban agotamiento emocional y en consecuencia pérdida de motivación y compromiso en sus labores.

También, presentaron algunos síntomas mentales (agotamiento) y físicos (fatiga). En la cita anterior, el autor experimenta la aparición del síndrome y es relacionada a profesionales de la salud, que son los que se encuentran en constante interacción con el cliente. (Freudenberger, 1974)

Por otro lado, según la tesis realizada por Oros, Diosesana (2015). Los estudios realizados en Chile en el año 2007 al personal de enfermería de U.C.I.P con un cuestionario sociodemográficos, Inventario de Maslach y utilizaron la estadística descriptiva y pruebas no paramétricas obteniendo un nivel bajo de Burnout.

Como se puede observar hay estudios realizados al personal de enfermería para comprobar la existencia de este síndrome en los colaboradores, en este caso al aplicar el cuestionario de datos dio como resultado que este grupo de personas tiene un nivel bajo

de dicho síndrome.

Renan Magaña (2018). En su estudio, evalúa a 45 personas de ambos sexos que tienen cargos de supervisores y promotores con EDO que mide: Agotamiento emocional, Despersonalización, Depresión e insatisfacción al logro; los resultados demostraron un mayor agotamiento en supervisores y mayor depresión en el género femenino porque sus expectativas laborales no son cumplidas en su totalidad. En esta tesis se determinó la presencia del síndrome en supervisores y promotores de la empresa, pero se manifiesta con diferentes niveles del síndrome.

5.2 Antecedentes Nacionales.

Oros Lobatón, Diosesana (2015). La tesis menciona a diferentes doctores como Barrios Sotelo quién estudió el nivel de estrés en enfermeras del área de emergencia en el hospital Sabogal. El estudio fue cuantitativo y descriptivo, y llegó a la conclusión que las enfermeras tienen un nivel de estrés y manifiestan cansancio, insensibilidad, entre otros.

Karen Patricia Salsedo (2007). Realizó un estudio del nivel del síndrome de Burnout en enfermeros del albergue Ignacia Rodolfo viuda de Canevaro, tomando una muestra de 71 profesionales, se concluyó que el personal presenta un nivel medio del síndrome de Burnout trayendo como consecuencia pensamientos y actitudes negativas.

Luis Chero y Marco Díaz (2015). En su tesis evaluó al síndrome en sus tres dimensiones a 37 trabajadores de la sucursal de diferentes áreas y los resultados fueron 67,6% presentaba agotamiento emocional, en cuanto a la despersonalización predominó el nivel bajo con el 43.3% y la dimensión de Realización personal 64.9% presentó nivel medio-bajo. Los autores concluyen que el nivel del síndrome de Banco BCP es medio y que

influye en el desempeño de los trabajadores profesionales, pese a estar en diferentes áreas (Chero, Diaz; 2015). Los colaboradores interactúan con los clientes y tienen una gran responsabilidad por cumplir metas trimestrales de ventas de productos intangibles, por lo que los colaboradores crean sus propias estrategias para persuadir al cliente y poder colocar los diferentes productos del banco.

5.3 Bases teóricas.

5.3.1 Síndrome de Burnout.

Este síndrome trae diversos síntomas como el agotamiento, la persona se llega a sentir sin energía para continuar con su vida personal y laboral, por otro lado también el trabajador se siente decepcionado ya que al tener expectativas sobre su vida y no encontrar lo que busca, se desanima, desmotiva y por último otro síntoma que presenta la persona es la pérdida de interés en su vida personal y laboral que lo lleva a desinteresarse por todo aquello que lo motivó a desarrollarse.

Dimensiones

En el presente trabajo, se abordará dos dimensiones del síndrome de Burnout: estrés laboral y agotamiento emocional.

Selye, H (1950). El estrés tiene su origen de la física, tiene como significado la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, donde se destroza el que recibe más presión y es adoptado en psicología como un grupo de malestares psicofisiológicos, por ejemplo: falta de apetito, cansancio, fatiga, entre otros.

La presión generada en el trabajo por llegar a cumplir las metas, a veces los trabajadores multiplican sus capacidades llegando a sentir ansiedad, desencadenando altos niveles de estrés laboral lo cual llega a ser nocivo para el trabajador.

En el artículo encontrado en la revista de Medicina Legal de Costa Rica, manifiesta que “El cansancio o agotamiento emocional del síndrome de Burnout es la pérdida progresiva de energía, desgaste y fatiga de la persona” (Lachiner, Luis F.H.M; 2015:4)

El agotamiento es una característica del síndrome de Burnout al presentar cansancio o fatiga, en consecuencia, el trabajador se sobre exige porque busca cumplir con sus metas personales y profesionales a veces excediendo su capacidad, el cansancio puede estar influido por factores internos o externos que la persona lo percibe de forma individual.

En una revista mexicana de psicología que trata el tema de efectos de la sobrecarga laboral y autosuficiencia sobre el síndrome de Burnout, redacta: “La sobrecarga laboral incluye tanto las demandas cuantitativas y cualitativas relacionadas con el trabajo, tales como trabajar bajo presión del tiempo, trabajar duro o estresante. La sobrecarga cuantitativa se refiere a tener demasiado trabajo que hacer en muy poco tiempo. (Joffre-Velázquez, 2008)

Esto indica que la sobrecarga laboral es otro factor que influye en la persona, al tener más trabajo de lo normal, debe rendir y exigirse más. El trabajador llega a sobrecargarse de tal manera que deje de gustarle lo que hace, influyendo de manera negativa en su vida personal y profesional.

5.3.2 Rotación de personal.

La rotación de personal es un proceso que se observa en diferentes empresas, es la cantidad de personal que se retiran de la entidad de manera voluntaria e involuntaria. Existen causas internas (reestructuración, conflictos y bajo desempeño) y externas (mejor oportunidad laboral, crecimiento profesional) (Chiavenato; 2009). Por ello, es importante una buena relación entre empresa- colaborar con el fin de conocer sus intereses personales y profesionales.

La rotación puede ser voluntaria: decisión propia de retirarse de la empresa o involuntaria, es decir, la empresa decide retirar al trabajador por reducción de personal, mal comportamiento o rendimiento insuficiente (Tamayo; 2008). Todas las decisiones deben ser justificadas, ya que la empresa no puede destituir a un empleado sin motivo. Además, cubrir la plaza vacante requiere una serie de costos principales y otros que aparecen durante el proceso de reclutamiento y selección (Chiavenato, 2011). Debemos tener en cuenta el vacío en el puesto durante la búsqueda del nuevo empleado, es decir, que la producción y/o resultados del área pueden variar de forma negativa.

Chiavenato, I. (2011) Realizar entrevistas al momento de la salida de personal es una forma de analizar la decisión del personal de retirarse. Los datos recopilados a través de las entrevistas de cese se puede hacer un análisis situacional de la organización y su ambiente con el fin de mejorar los errores encontrados.

6. Metodología de la investigación

Esta parte del trabajo de investigación tiene como propósito describir cómo influye el síndrome de Burnout en la rotación del personal operativo de la empresa privada ubicada en Pisco en el año 2019. A continuación, se aborda lo siguiente:

6.1 Tipo y diseño de la investigación.

El presente trabajo se desarrollará con un tipo de investigación cualitativa. En este tipo de investigación, se utilizan técnicas de recopilación de datos como observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, discursos cotidianos, (...) e introspección (Hernández Sampieri, R., & Torres, C:P:M; 2018, pg.15).

Este tipo, es recomendable para aquellas investigaciones donde se busca entender y profundizar temas, se puede utilizar en cualquier ámbito porque en la recolección de datos es posible aplicar una entrevista abierta que ayudará a conocer a fondo la situación actual. Por ello, los investigadores deben definir el contexto inicial, elaborar preguntas enfocadas al objetivo del tema a investigar, con el fin de hacer comprensible los hechos durante el desarrollo del mismo.

El diseño que se utilizará es fenomenológico porque busca conocer el significado de la experiencia relatada por los participantes para poder analizarlos y comprender desde su propia lógica y así describirlos.

6.2 Alcance de la investigación.

Este proyecto tiene un alcance descriptivo, es decir que la información recogida, describe los sucesos que se presentaron durante el desarrollo de la investigación porque cada colaborador responderá según su experiencia. Debemos ser cuidadosos con la interpretación y descripción de los datos.

La investigación descriptiva de acuerdo con Hernández Sampieri, Roberto (2006), es medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a que se refieren. Es decir, no busca relación entre variables sino describe cada una de ellas.

6.3 Técnica de la investigación.

En el presente proyecto se utilizará la entrevista. La misma que se aplicará a 5 trabajadores del área operativa de la empresa retail ubicada en Pisco, área donde se observa constante rotación de personal, por lo que podemos obtener información primaria de las variables a investigar.

7. Resultados y Discusión

Las entrevistas realizadas a 05 trabajadores del área operativa de la empresa privada: 04 operarios (antigüedad de 1 a 2 años) y 1 supervisor (3 años en el puesto). Las preguntas están enfocadas a dos variables, la primera de ellas, síndrome de Burnout y cómo influye

en la segunda variable: rotación de personal.

En relación a la dimensión: estrés laboral

Indicador 1: Trabajadores enfermos de estrés

- Los operarios afirman que sufren de dolores de cabeza en el trabajo y coinciden que se produce durante la aglomeración y quejas de los clientes. Así mismo, el supervisor del área coincide con lo mencionado y añade que tiene dolor de cabeza debido a que debe solucionar los inconvenientes que se presentan en tienda. Uno de los principales problemas es el dinero en denominaciones pequeñas para cumplir con las transacciones, ya que la falta de monedas para dar vueltos provoca retrasos en la fila de clientes al momento de realizar dichas transacciones.
- Los operarios comentan que presentan sensación de cansancio extremo cuando hay largas filas para pagar, es decir fines de semana, quincenas y fin de mes y; el supervisor lo manifiesta todos los días al final de la jornada laboral.

Indicador 2: Trabajadores con tensión muscular

- Los operarios manifestaron que si sufren de tensión muscular en brazos, piernas y cuello en consecuencia a la mala postura debido al cansancio que ocasiona trabajar de pie. Por otro lado, algunos operarios y el supervisor manifestaron que no sufren de tensión muscular porque siguen las recomendaciones de la empresa de no inclinar la cabeza,

hacer estiramientos y parar 10 minutos por cada hora de trabajo.

- Los operarios que sufren de tensión muscular indicaron que los dolores son casi a diario y se manifiesta en mayor escala los días que hay gran afluencia de público.

Según los resultados obtenidos sobre el estrés laboral, de los dos aspectos evaluados se observa que todos presentan dolor de cabeza, coinciden que se produce cuando hay mayor afluencia de público y no tienen las herramientas necesarias como por ejemplo las monedas en denominaciones pequeñas para realizar la transacción, lo que origina largas colas y quejas de los clientes. Con respecto a la tensión muscular la mayoría señala que es por la postura y cansancio por estar de pie y los otros (los más antiguos) al seguir las indicaciones en las capacitaciones, no presentan tensión muscular.

Se puede interpretar que, según los resultados, los colaboradores del área operativa de la empresa privada se estresan cuando la tienda está llena de clientes. En consecuencia, el trabajador puede tener dolores de cabeza, estar de mal humor y/o se irrite llegando a perder los papeles.

En relación a la dimensión: agotamiento emocional

Indicador 1: Comportamiento en el trabajo

- La minoría de operarios manifestaron que no han cometido errores porque realizan sus actividades con mucho cuidado. Sin embargo, algunos operarios y el supervisor

reconocen que, si han cometido errores, pero han sido comunicados porque perjudica el reporte de ventas de la tienda.

- Todos manifestaron que se sienten animados. En el caso de los operarios porque hay un grato ambiente laboral y no siguen una misma rutina todos los días sino hay nuevas actividades a desarrollar; y el supervisor porque le gusta las actividades que realiza.

Indicador 2: Manejo de emociones

- Todos los trabajadores manifestaron que se les capacita para mantener la calma con ejercicio de respiración y ser empáticos, es decir, la forma de atender sea las que le gustaría recibir.
- Todos los operarios manifestaron que los sucesos que le enoja fácilmente es cuando los clientes no tienen una forma adecuada de presentar los reclamos; en el caso del supervisor los errores de operaciones que son cuando los precios no son actualizados en exhibidores y cuando llegan a caja se sorprenden con otro precio, originando molestia en los clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos, sobre el agotamiento emocional, los colaboradores tienen confianza con el supervisor para manifestar los errores operativos y, pese a las capacitaciones para mantener la calma, hay malas experiencias con los clientes que los hacen enojar y pierdan el buen ánimo de seguir atendiendo.

Se puede interpretar que, el comportamiento de los clientes influye en el estado de ánimo de los trabajadores. La empresa debe tener en cuenta que existen días que no se pueden

hacer pausas de trabajo.

En relación a la dimensión: rotación voluntaria

Indicador 1: Nivel de insatisfacción laboral

- La mayoría manifestaron que no están de acuerdo con su remuneración, debido a que realizan actividades extras que no se especificaron al inicio del contrato, por ejemplo: venta de billete de lotería y adjuntar los carros de compras. Sin embargo, el supervisor manifestó que si está de acuerdo porque le otorgan un bono adicional a su remuneración.
- Todos manifestaron que están cómodos con las personas que trabajan porque son solidarios y hay un buen clima laboral.

Indicador 2: Ofertas laborales

- Ninguno se encuentra buscando nuevas ofertas laborales. En el caso de los operarios, la mayoría son estudiantes técnicos y están acumulando horas de prácticas. Por parte del supervisor, está cómodo con su trabajo.

Según los resultados obtenidos, sobre la rotación voluntaria los operarios no están satisfechos con su remuneración, por otro lado, el supervisor si se encuentra conforme con su remuneración porque recibe una bonificación adicional por el cumplimiento de metas comerciales que fue incorporado recientemente. Así mismo, hay un buen clima

laboral y por el momento ninguno de los colaboradores busca nuevas ofertas laborales. Se puede interpretar que, para los trabajadores es importante el clima laboral ya que así tendrán un buen desempeño, pero la remuneración debe ir en relación con las actividades que realizan para lograr la satisfacción laboral. En los factores psicosociales interactúan las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal; todo a través de experiencias influye en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo, según Moreno y Baez (2010).

En relación con la dimensión: rotación involuntaria

Indicador 1: Nivel de desempeño laboral

- Con respecto a las metas comerciales, los operarios cumplen de forma regular con las metas porque la empresa no cumple con los bonos y el supervisor se esfuerza por cumplir auditoria y motiva a los operarios con las ventas con algún vale.
- Todos manifestaron que cada 02 semanas realizan capacitaciones y les describen las actividades que deben mejorar.

Indicador 2: Nivel de indisciplina

- Todos los colaboradores están de acuerdo por lo que trabajaban con responsabilidad y no hay desconfianza entre compañeros.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en relación a la rotación involuntaria los trabajadores están de acuerdo con el código de ética de la empresa por lo que trabajan con ética y responsabilidad. Por otro lado, no están motivados en cumplir las metas comerciales, debido al incumplimiento de pago de bonos. Reciben capacitaciones (incluyendo el supervisor) y les mencionan que deben mejorar las ventas de boletos de lotería.

Se puede interpretar que, según los resultados, los trabajadores no están motivados en cumplir sus metas comerciales, sin embargo, se esfuerzan por mantener su puesto de trabajo.

8. Conclusiones

PRIMERA. -

El personal operativo sufre de dolores de cabeza y tensiones musculares, y se debe al estrés que le produce no contar con las herramientas necesarias para agilizar la atención cuando hay gran afluencia de público. Por otro lado, no manifiestan agotamiento emocional porque se encuentran animados en las actividades dinámicas que realizan, los capacitan para mantener la calma y tienen confianza con el equipo que trabajan. Sin embargo, los colaboradores del área operativa no manifiestan de forma conjunta ambas dimensiones sino padecen de estrés laboral. Por lo que el síndrome de burnout y sus dimensiones (estrés laboral y agotamiento emocional) no influye en la rotación de personal operativo de la empresa privada ubicada en Pisco en el año 2019.

SEGUNDA. -

La mayoría de los trabajadores no está de acuerdo con la remuneración que perciben cada quince días, no están cómodos con la implementación de ventas de billetes de lotería. Sin embargo, no se encuentran en búsqueda de nuevas oportunidades laborales porque algunos están estudiando, por la situación laboral del país y otros porque se sienten en su zona de confort, además les gusta el clima laboral que hay en la tienda y con las normas disciplinarias impuestas por la empresa. La rotación que se percibe es en consecuencia a la aplicación de las medidas disciplinarias del reglamento interno.

9. Recomendaciones

PRIMERA. -

Los colaboradores no padecen el síndrome de Burnout, sin embargo, son propensos a padecerlo. Se recomienda mejorar el abastecimiento de monedas en pequeñas denominaciones en la tienda para que el personal operativo realice sus operaciones con normalidad, así evitar las quejas y/o reclamos de los clientes. También, los días de gran afluencia de público, seleccionar cajas que sean exclusivos para clientes que paguen con tarjetas así permite que otras cajas tengan mayor disponibilidad monedas en pequeñas denominaciones. En cuanto a las capacitaciones para mantener la calma, crear estrategias considerando los días claves que no se pueden hacer pausas de 10 minutos.

SEGUNDA. -

Con respecto a la rotación de personal se recomienda motivar al personal con bonos y/o horas de descanso por el cumplimiento de metas comerciales con la finalidad de mantener el personal antiguo que por el momento no se encuentra buscando nuevas ofertas laborales. También, brindar flexibilidad en los horarios para aquellos que se encuentran estudiando, de manera que sientan apoyo de la empresa y continuar con las medidas disciplinarias del reglamento interno para que exista confianza entre compañeros de trabajo.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Bittar, María Cristina (2008). Investigación sobre “Burnout y Estilos de Personalidad en Estudiantes Universitarios”. Mendoza, julio 2008.
- Carlin, M., & de los Fayos, E. J. G. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (1). The burnout syndrome: Historical evolution since the employment context to the sports field. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.
- Eugenio Pachas, E. T. (2019). *Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos*.
- Gil, P. R. (2001, 25 de julio). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *PsicoPediaHoy*, 3(5).
- Guerrero Bejarano, M. A. (2016). La investigación cualitativa.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)(2018). Demografía Empresarial en el Perú II Trimestre 2018.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.). (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (Vol. 33). Taylor & Francis.
- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British medical journal*, 1(4667), 1383.
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. 4ta. Edición, México. Ed. Limusa.
- Hernández Sampieri, Roberto (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición, México. Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

ANEXO 1:

FICHA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



ANEXO 4

FICHA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD: Carrera para Gente que Trabaja

CARRERA: Administración de Negocios

1. Título del trabajo de investigación propuesto

El síndrome de Burnout y la rotación de personal en la empresa Pollos y Parrillas Riccos (cadena de restaurantes) en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2018.

2. Indica la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con este Trabajo de Investigación:

- Gestión comercial
- Gestión de capital humano
- Gestión de procesos

3. Número de alumnos a participar en este trabajo. (máximo 2) Número de alumnos: 2

4. Indica si el trabajo tiene perspectivas de continuidad, después de obtenerse el Grado Académico de Bachiller, para seguirlo desarrollando para la titulación por modalidad de tesis o no.

Si pueden realizar el trabajo eligiendo una empresa de servicios que puedan tener acceso para realizar las respectivas mediciones.

5. Enuncia 4 o 5 palabras claves que le permitan realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc., desde el comienzo del curso y obtener así la información de otras fuentes especializadas. Ejemplo:

Palabras Claves	REPOSITORIO 1	REPOSITORIO 2	REPOSITORIO 3
Síndrome de Burnout	RENATI	ALICIA	
Síntomas emocionales			
Estrés laboral			
Rotación de personal			
Tasa de rotación			

6. Como futuro asesor de investigación para titulación colocar:

(Indique sus datos personales)

- a. Rafael Bazante García
- b. C14235
- c. C14235@utp.edu.pe
- d. 940430159

7. Especifica si el Trabajo de Investigación:

Noviembre de 2018

(Marca con un círculo lo que corresponde, puede ser más de una)

- a. Contribuye a un trabajo de investigación de una Maestría o un doctorado de algún profesor de la UTP.
 - b. Está dirigido a resolver algún problema o necesidad propia de la organización.
 - c. Forma parte de un contrato de servicios a terceros.
 - d. Corresponde a otro tipo de necesidad o causa (explicar el detalle):
-
-

8. Explica de forma clara y comprensible los objetivos o propósitos del trabajo de investigación

- 8.1 Determinar si existe relación entre el síndrome de Burnout y la rotación de personal en la empresa.
- 8.2 Identificar cuáles son las características del síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas de servicios.
- 8.3 Describir las principales causas de la rotación de personal en la empresa de servicios.
- 8.4 Precisar cuáles son los efectos del síndrome de Burnout en la rotación de personal.

9. Brinde una primera estructuración de las acciones específicas que debe realizar el alumno para que le permita iniciar organizadamente su trabajo

- 9.1 Identificar la situación problemática de las empresas de servicios (cadena restaurants) respecto a la rotación de personal. (Tasa o nivel de rotación).
- 9.2 Determinar los antecedentes de la investigación a realizar en los diferentes repositorios.
- 9.3 Describir el síndrome de Burnout, tipos y características que afectan a los trabajadores.
- 9.4 Identificar los factores que afectan a la rotación de los trabajadores en la empresa actualmente.
- 9.5 Obtener datos sobre el síndrome de Burnout de personal en las empresas de servicio de Lima y el Perú.

10. Incorpora todas las observaciones y recomendaciones que consideres de utilidad para el alumno y a los profesores del curso con el fin de que desarrollen con éxito todas las actividades.

Identificar la problemática de la empresa en base al tema propuesto, de acuerdo al esquema planteado por la institución, definir la empresa en la que se podría realizar el trabajo. Definir las posibles fuentes de información donde se puede recolectar la mayor cantidad de información, de acuerdo a la recomendación del profesor. Definir los objetivos concretos sobre lo que se va a trabajar en la investigación. De ser posible darle un enfoque de acuerdo la coyuntura o el contexto de la empresa donde se realizará la investigación.

11. Fecha y docente que propone la tarea de investigación

Fecha de elaboración de ficha (día/mes/año): 28/ febrero / 2019

12. Esta Ficha de Tarea de Investigación ha sido aprobada como Tarea de Investigación para el Grado de Bachiller en esta carrera por:

(Sólo para ser llenado por la facultad)

Nombre: _____

Código: _____

ANEXO 2:

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN N° 1

Lima, 05 de diciembre del 2020

Doctor
Terry Ponte, Otto Franklin
Gestión Pública y Gobernabilidad
Presente. -

Castillo Mayurí, Paola Elizabeth con DNI 70196231, alumna con carné universitario N.º U17210679 y Aparicio Núñez, Alicia Marjorie, identificado con DNI 41383136, alumno con carné universitario N.º 1510713, estudiantes del décimo ciclo de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Tecnológica del Perú, solicitamos a usted su opinión profesional para VALIDAR el instrumento de nuestro TRABAJO de investigación titulado: **“El síndrome de Burnout y la rotación de personal operativo en una empresa retail, Pisco- 2019”**.

Para lo cual acompañamos:

- Anexo N° 1: Matriz de consistencia del Proyecto
- Anexo N° 2: Matriz de Operacionalización de las variables
- Anexo N° 3: Tabla de evaluación de Instrumentos por expertos
- Anexo N° 4: Instrumento A.

Por la atención que la presente merezca le expreso mi agradecimiento personal.

Atentamente.

Castillo Mayurí, Paola Elizabeth

Aparicio Núñez, Alicia Marjorie

Anexo N° 3: Protocolo de entrevista estructurada

Introducción:

Estimado Profesor:

Reciba un cordial saludo por parte de Castillo Mayuri, Paola Elizabeth y Aparicio Núñez, Alicia Marjorie, estudiantes de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP.

Estamos realizando la investigación sobre “El síndrome de Burnout y la rotación de personal en una empresa retail, Pisco- 2019”, con el objetivo de conocer sus opiniones y dilucidar nuestro trabajo. Cabe mencionar, que su participación es confidencial y de suma importancia, por lo que puede expresarse de manera libre ya que no hay respuestas correctas e incorrectas.

Agradecemos su participación y disposición en contribuir al desarrollo de nuestra investigación, lo cual es parte de nuestra formación académica.

Datos

- Personal Operativo:

Preguntas:

1. ¿Ha sufrido de dolores de cabeza en el trabajo? Si la respuesta es sí, cuénteme cuándo fue la última vez.
2. ¿En qué momento presenta sensación de cansancio extremo?
3. ¿Ha sufrido de tensión muscular recientemente? Si la respuesta es sí, especifique la zona de tensión.
4. ¿Con qué frecuencia sufre de tensión muscular?
5. ¿Ha cometido errores en el trabajo y lo ha ocultado a su supervisor o compañeros? Si la respuesta es sí ¿Por qué?
6. ¿Se siente animado en las actividades de su trabajo? ¿Por qué?
7. ¿Cómo mantiene la calma y paciencia con los clientes y compañeros de trabajo?
8. ¿Qué sucesos generan que se enoje fácilmente?
9. ¿Está de acuerdo con su remuneración o cuánto cree que es lo justo según las actividades que realiza?
10. ¿Se siente cómodo con las personas que trabaja? ¿Por qué?
11. ¿Se encuentra buscando nuevas ofertas laborales? ¿Por qué?
12. ¿Cumplo con las metas comerciales propuestas?
13. ¿Le han realizado retroalimentación de su trabajo? Si la respuesta es sí, ¿Qué le dijeron?
14. ¿Cómo considera las medidas disciplinarias del reglamento interno de la empresa?

Anexo N° 4: Tabla de evaluación de instrumentos por expertos

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante: Terry Ponte, Otto Franklin

Título: “El síndrome de Burnout y la rotación de personal en una empresa retail, Pisco- 2019”.

		Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41-60				61 - 80				81 - 100			
INDICADORES	CRITERIOS	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado																	X			
OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables																	X			
ACTUALIDAD	Adecuado al avance ciencia y tecnología																	X			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la producción de textos del estudiante																	X			
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos																	X			
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las variables																	X			
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	X			
PERTINENCIA	El inventario es aplicable																	X			

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


ES APLICABLE, EL INSTRUMENTO APUNTA A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

--

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACION 81

--

Lugar y fecha	DNI	Firma experto informante	Teléfono
LIMA, 05 DE DICIEMBRE	09520823		997576280

ANEXO 3:

CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO N°2

Lima, 05 de diciembre del 2020

Doctor
Flores Buendia, Nicke Omar
Gestión Pública y Gobernabilidad
Presente. -

Castillo Mayurí, Paola Elizabeth con DNI 70196231, alumna con carné universitario N.º U17210679 y Aparicio Núñez, Alicia Marjorie, identificado con DNI 41383136, alumno con carné universitario N.º 1510713, estudiantes del décimo ciclo de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Tecnológica del Perú, solicitamos a usted su opinión profesional para VALIDAR el instrumento de nuestro TRABAJO de investigación titulado: **“El síndrome de Burnout y la rotación de personal operativo en una empresa retail, Pisco- 2019”**.

Para lo cual acompañamos:

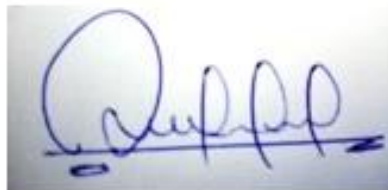
- Anexo N° 1: Matriz de consistencia del Proyecto
- Anexo N° 2: Matriz de Operacionalización de las variables
- Anexo N° 3: Tabla de evaluación de Instrumentos por expertos
- Anexo N° 4: Instrumento A.

Por la atención que la presente merezca le expreso mi agradecimiento personal.

Atentamente.



Castillo Mayurí, Paola Elizabeth



Aparicio Núñez, Alicia Marjorie

Anexo N° 4: Tabla de evaluación de instrumentos por expertos

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante: Nicke Omar Flores Buendía.

Título: “El síndrome de Burnout y la rotación de personal operativo en una empresa retail, Pisco- 2019”.

		Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41-60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
INDICADORES	CRITERIOS	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado																				X
OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables																				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance ciencia y tecnología																				X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica																				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
INTENCIONA - LIDAD	Adecuado para determinar la producción de textos del estudiante																		X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos																		X		
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las variables																		X		
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				X

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y fecha	DNI	Firma experto informante	Teléfono
Lima, 07 de diciembre del 2020	28603768		948665185