



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores de
Plaza Vea av. Próceres San Juan de Lurigancho, 2017.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Manuel Fernando Chinchay Paredes

ASESOR:

Mg. Lino Gamarra Edgar Laureano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 05-12-2017 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Manuel Fernando Chinchay Paderes cuyo título es: "SINDROME DEL BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE PLAZA VEA AV. PROCERES SAN JUAN DE LURIGANCHO 2017".

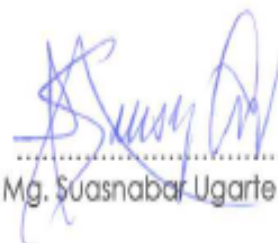
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) Castro (letras).

Lima 05 de Dic del 2017



.....
Dra. Vásquez Ramírez Mary Mg.

PRESIDENTE



.....
Mg. Suasnabar Ugarte Federico

SECRETARIO



.....
Mg. Lino Gamarra Edgar
VOCAL

Dedicatoria:

A mis padres y mis Hermanos, que siempre están conmigo dándome ánimos para seguir adelante y apoyándome en los momentos que más los necesito.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios, por darme salud y trabajo para poder seguir con mis objetivos planeados y por mantener a mi familia siempre unida.

A mis Padres por darme la oportunidad de estudiar una carrera profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Manuel Fernando Chinchay Paredes con DNI N° 48334127 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de administración, declaro bajo que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima 05 de del 2017



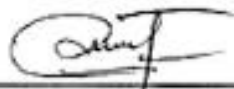
Manuel Fernando Chinchay Paredes

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores de Plaza Vea av. Próceres, San Juan de Lurigancho, 2017”**, y comprende los capítulos de Introducción metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación entre El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los trabajadores de Plaza Vea Av. Próceres San Juan de Lurigancho. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Ate,



Manuel Fernando Chinchay Paredes

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación.....	vii
Indice	viii
Indice de tablas.....	x
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	16
Internacionales	16
Nacionales	18
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	20
1.3.1 Síndrome de Burnout.....	20
1.3.2 Desempeño Laboral.....	23
1.4 Formulación del Problema	26
1.4.1 Problema General	26
1.4.2 Problemas Específicos.....	26
1.5 Justificación de Estudio.....	26
1.5.1 Justificación teórica.....	26
1.5.2 Justificación Práctica.....	26
1.5.3 Justificación Metodológica.....	27
1.5.4 Justificación Social	27
1.6 Hipótesis	27
1.6.1 Hipótesis General.....	27
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	27
1.7 Objetivos	28
1.7.1 Objetivo General.....	28
1.7.2 Objetivos Específicos.....	28

II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación.	30
2.3 Población y Censo	34
2.3.1 Población	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.4.1 Técnica de Recolección de Datos	34
2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos	34
2.4.3 Validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de Análisis	38
2.5.1 Análisis descriptivos	39
2.5.2 Análisis ligados a las Hipótesis	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	45
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	59

Anexo 1: Instrumentos	59
Anexo 2: Validación de Instrumentos	64
Anexo 3: Matriz de consistencia	84
Anexo 4: Tabla de Especificaciones	85
Anexo 5: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin	86
Anexo 6: Autorización de la Entidad.	87

Índice de Tablas

TABLA N° 01: Operacionalización de la Variable Síndrome del Burnout y Desempeño Laboral

TABLA N° 02: Validez del cuestionario del Síndrome del Burnout

TABLA N° 03: Validez del cuestionario del Desempeño Laboral

TABLA N° 04: Opinión de expertos de instrumento de investigación

TABLA N° 05: Fiabilidad de la Variable Síndrome del Burnout

TABLA N° 06: Fiabilidad de la Variable Desempeño Laboral

TABLA N° 07: Distribución De Frecuencias De La Variable Síndrome del Burnout y Desempeño Laboral

TABLA N° 08: Distribución De Frecuencias de la Dimensión 1 Agotamiento Emocional y la Variable 2 Desempeño Laboral

TABLA N° 09: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 Realización Personal y la Variable 2 Desempeño Laboral

TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 Baja Realización Personal y la Variable 2 Desempeño Laboral

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo de esta es determinar la relación del síndrome del burnout y el desempeño laboral desde el punto de vista de los trabajadores de plaza vea av. Próceres san juan de Lurigancho. Para poder lograr el objetivo propuesta utilizamos las teorías de Martha Alles, Snell – Bohlander, Gil monte, Tonon G, Arias & Heredia. La población de estudio por 32 trabajadores para lo cual se empleó la técnica del censo. A quienes se le empleo una encuesta a base un cuestionario, luego los datos obtenidos lo procesamos en un software SPSS donde se utilizó la estadística descriptiva, donde permitió obtener cuadros estadísticos y la tabla cruzada, donde se analizó e interpreto las variables del Burnout y el desempeño laboral, el cual el resultado indico que en la primera variable consideran un nivel alto con 43.3% y 56.7% señalan que es un nivel medio, en la segunda Variable indican un nivel medio con 90.0% y un nivel Bajo con un 10.0%. Asimismo, en los resultados obtenidos en el análisis estadístico mediante la prueba de RHO Spearman en la contratación de hipótesis entre las variables se logró una correlación inversa débil $Rho = - 0.371^*$, debido a que la Sig. (Bilateral) es de 0.044, lo cual demuestra que si los trabajadores tienen un nivel alto de Burnout su desempeño laboral será bajo.

Palabras clave: Síndrome de burnout y Desempeño Laboral, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal.

ABSTRACT

The present research work is descriptive correlational, non-experimental, cross-sectional and quantitative approach, where the objective of this study is to determine the relationship between burnout and work performance from the point of view of workers from plaza see av. Proceres san juan de Lurigancho. In order to achieve the proposed objective we use the theories of Martha Alles, Snell – Bohlander, Gil mount, Tonon G, Arias & Heredia. The study population by 32 workers for which the census technique was used. For those who were used a survey a questionnaire, then the data obtained were processed in a SPSS software where descriptive statistics were used, where it was to obtain statistical tables and the cross table, where we analyzed and interpreted the variables of Burnout and labor performance, which indicates that in the first variable they consider a high level with 43.3% and 56.7% indicate that it is an average level, in the second variable they indicate an average level with 90.0% and a low level with 10.0%. Likewise, in the results obtained in the statistical analysis by means of the Spearman RHO test in the hypothesis testing between the variables a weak inverse correlation was achieved $Rho = -0.371 *$, because the Sig (Bilateral) is 0.044, which shows that if workers have a high Burnout level their work performance be low.

Keywords: Burnout Syndrome, Work Performance, emotional exhaustion, depersonalization, low personal fulfillment.