



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**“SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA  
DE NEGOCIOS DE LA FINANCIERA MIBANCO – PRÓCERES DE  
LA INDEPENDENCIA- S.J.L (2016)**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

CORIMAYHUA ATAUJE, KAROLAN KATHERINE

**ASESOR:**

DR. PACA PANTIGOSO FLABIO ROMERO

**LINEA DE INVESTIGACION**

RECURSOS HUMANOS

LIMA - PERU

AÑO 2016 –II

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

*DEDICATORIA:*

*Dedico esta tesis a mi preciosa madre, que me viene apoyando toda la vida, y más aún en mi etapa universitaria, confió en mí, en el potencial que puedo entregar, por ello me ve logrando uno de mis más grandes sueños, ser licenciada de la carrera que más amo, administración.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primero a Dios porque sin él yo no estuviera aquí, en este mundo, agradezco también al apoyo incondicional de mi honorable madre, a mis hermanos que con sus gratas palabras me hacían reír al momento de realizar esta investigación, a mi familia por ser partícipe de esta experiencia, ellos que me han visto batallando pero siempre me han dado ánimos para seguir logrando mis anhelos.

Agradezco a mi querido asesor: Dr. Paca Pantigoso Flabio por brindarme sus conocimientos, compartirme sus experiencias y ser la guía en desarrollar este trabajo de investigación.

También a todas aquellas personas que estuvieron en mi día a día, a las que me brindaron algunos tips, consejos y palabras de motivación para no caer, ni rendirme nunca, gracias a todos ellos.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento antes ustedes la investigación de tesis titulada “Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de negocios de la financiera Mibanco – Próceres de la Independencia – S.J.L Lima - Perú (2016) que se pone a vuestra consideración, tiene como propósito medir como es el nivel de Síndrome de Burnout en base los conceptos, teorías, antecedentes, la realidad social y por último las encuestas realizadas a la población donde desarrollaré mi tema de investigación, del cual esto me permitirá responder la formulación del problema, tanto general como específicos y también dar respuesta a mis objetivos generales y específicos.

La elaboración de la presente investigación se ha realizado en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

-----  
Karolan Katherine Corimayhua Atauje

# ÍNDICE

<b>PAGINA DE DEDICATORIA</b>	I
<b>AGRADECIMIENTO</b>	II
<b>DECLARATORIA DE AUTENCIDAD</b>	III
<b>PRESENTACION</b>	IV
<b>INDICE</b>	V
<b>RESUMEN</b>	VII
<b>ABSTRAC</b>	VIII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	5
1.2.1 Antecedentes Nacionales	5
1.2.2 Antecedentes Internacionales	8
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Definición del Síndrome de Burnout	11
1.3.2 Dimensiones del Síndrome de Burnout	14
1.3.3 Evolución del Síndrome de Burnout	15
1.3.3.1 Fase inicial o del entusiasmo	15
1.3.3.2 Fase de estascamiento	15
1.3.3.3 Fase de frustración	15
1.3.3.4 Fase de la hiperactividad o de la apatía	15
1.3.3.5 Fase del quemado	17
1.3.4 Variables influyentes al síndrome de burnout	17
1.3.4.1 Variables individuales	18
1.3.4.2 Variables sociales	19
1.3.4.3 Variables organizaciones	20
1.4 Formulación del problema	20
	IV

1.4.1 Problema general	20
1.4.2 Problemas específicos	20
1.5 Justificación del estudio	21
1.5.1 Justificación teórica	21
1.5.2 Justificación practica	21
1.5.3 Justificación metodológica	21
1.6 Hipótesis	22
1.6.1 Hipótesis General	22
1.6.2 Hipótesis Secundarios	22
1.7 Objetivos	23
1.7.1 Objetivo General	23
1.7.2 Objetivos Específicos	23
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Tipo de estudio	24
2.2 Diseño del estudio	24
2.3 Variables, operacionalización	25
2.4 Población y muestra	26
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.6 Métodos de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos	30
<b>III. RESULTADOS</b>	31
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	37
<b>V. CONCLUSIONES</b>	40
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	41
<b>VII REFERENCIAS BILIOGRAFICAS</b>	43
<b>VIII ANEXOS</b>	

## **RESUMEN**

La investigación que tiene como título “Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de negocios de la financiera Mibanco – Próceres de la Independencia – S.J.L. (2016), tuvo como problema general determinar ¿Cómo es el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Negocios de la financiera MiBanco – Proceres de la Independencia, S.J.L – Perú.

El síndrome de Burnout es un estado de agotamiento emocional, físico y mental del cual acontece un problema en la realidad de los trabajadores dentro de las empresas, sea en cualquier profesión y área en que se desempeña, este síndrome proviene como respuesta al estrés crónico.

La metodología de la investigación fue realizada bajo el diseño no experimental, transversal, de tipo aplicada y de nivel descriptivo simple, el tamaño de la población fue conformada por 30 asesores de la Financiera Mibanco S.A. el instrumento que se utilizó para medir este Síndrome fue el cuestionario de Maslach Inventory, siendo un instrumento totalmente confiable.

Los resultados que se obtuvo por medio de este instrumento fue que el 83.3% de los trabajadores registraron un nivel medio de Síndrome de Burnout, mientras un 16.7% evidenció un alto grado de Síndrome de Burnout, también se pudo analizar que el mayor problema se genera en el agotamiento laboral, siendo un nivel medio, con un 73.3%, mientras que en la realización personal se obtiene un nivel medio, siendo un 60% y por último en la despersonalización también con un nivel medio, con un porcentaje del 50%

### **PALABRAS CLAVE:**

Síndrome de Burnout – Desgaste laboral – Desgaste profesional – Estrés crónico – Agotamiento emocional – Quemado – Despersonalización – Realización personal – Agotamiento mental.



## **ABSTRACT**

The research entitled "Burnout Syndrome in Workers in the Business Area of the Financial Mibanco - Proceres de la Independencia – S.J.L. (2016), had as a general problem How to reach the level of Burnout Syndrome in workers in the area Of the Financiera MiBanco - Proceres de la Independencia, SJL - Peru.

Burnout syndrome is a state of emotional exhaustion, both physical and mental, in which a problem occurs in the reality of workers within companies, the sea in any profession and area in which it performs, this syndrome as a response to chronic stress .

The research methodology was carried out under a non-experimental, transversal, applied type and simple descriptive level, the population size was made up of 30 advisers from Financiera Mibanco SA the instrument used to measure this syndrome was the questionnaire Of Maslasch Inventory, being a totally reliable instrument.

The results that were obtained by means of this instrument that 83.3% of the workers registered an average level of Burnout Syndrome, while 16.7% evidenced a high degree of Burnout Syndrome, it was also possible to analyze that the biggest problem is generated In the labor exhaustion, with an average level, with 73.3%, while in the personal realization we obtain an average level, being 60% and finally in depersonalization also with an average level, with a percentage of 50 %

### **KEYWORDS:**

Burnout Syndrome - Work Wear - Professional Wear - Chronic Stress - Emotional Exhaustion - Burning - Depersonalization - Personal Realization - Mental Exhaustion.