



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA  
AGRO TRANSPORTES GONZALES S.R.L. DEL DISTRITO DE  
HUANCHACO EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2015**

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

**AUTORA:**

**RONCAL PRETELL ESTEFANI ELIZABETH**

**ASESOR:**

**Mg. RAMÍREZ SALINAS LUIS ENRIQUE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO – PERU**

**2015**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Ramírez Salinas Luis Enrique**

**Presidente**

---

**Baltodano Nontol Luz Alicia**

**Secretaria**

---

**Malpica Risco Vhanya Olenka**

**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi madre Nelly Pretell, pilar fundamental en mi vida. Me brindo toda la dedicación para poder culminar esta etapa en mi vida, es por ello que siempre estaré agradecida por nunca dejar que me dé por vencida y darme los ánimos para continuar.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme disfrutar este momento especial, por ser mi fortaleza y por permitir que pueda seguir gozando de buena salud y así cumplir todas mis metas.

A mi abuelita Juanita que no se encuentra presente entre nosotros físicamente, pero fue una de las personas que confió en mí hasta el último momento.

Les doy gracias a mi familia por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados, por haber confiado en mí ciegamente y sobre todo por estar conmigo en las buenas y malas.

A mis amistades que estuvieron presente en mi etapa universitaria con los cuales pase momentos inolvidables que prevalecerán como bonitos recuerdos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Estefani Elizabeth Roncal Pretell identificada con DNI N°46515394, a efecto de desarrollar las disposiciones vigentes en los Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verídico y auténtico.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2015



---

**Estefani Elizabeth Roncal Pretell**

**DNI N° 46515394**

## PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "El Síndrome de Burnout y su relación con el Desempeño de los conductores de la empresa Agro Transportes Gonzales S.R.L. del distrito de Huanchaco en la ciudad de Trujillo en el año 2015" con la finalidad analizar la relación del Síndrome de Burnout en el desempeño de los conductores de la empresa en estudio, en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para lograr el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

# ÍNDICE

|   | Pág. |
|---|------|
| PÁGINA DEL JURADO   | II   |
| DEDICATORIA   | III  |
| AGRADECIMIENTO  | IV   |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD  | V    |
| PRESENTACIÓN  | VI   |
| ÍNDICE  | VII  |
| RESUMEN   | IX   |
| ABSTRACT  | X    |
| <br>  |      |
| INTRODUCCIÓN  | 1    |
| 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA   | 1    |
| 1.2 TRABAJOS PREVIOS  | 3    |
| 1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA  | 5    |
| 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | 14   |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO   | 14   |
| 1.6 HIPÓTESIS   | 14   |
| 1.7 OBJETIVOS   | 15   |
| <br>  |      |
| MÉTODO  | 16   |
| 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN   | 16   |
| 2.2 VARIABLES   | 16   |
| 2.3 OPERACIONALIZACIÓN  | 16   |
| 2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA   | 17   |
| 2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ<br>CONFIABILIDAD | 17   |
| 2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS  | 17   |

|     |                            |    |
|-----|----------------------------|----|
| 2.7 | ASPECTOS ÉTICOS            | 18 |
|     | RESULTADOS                 | 19 |
|     | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 29 |
|     | ANEXOS                     | 32 |



## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se estudió la relación del Síndrome de Burnout y el desempeño de conductores de una empresa de transportes. El diseño de estudio que se aplicó en la investigación fue no experimental, de corte transversal y correlacional. Para la medición del Síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y para determinar el nivel de desempeño laboral se hizo uso del instrumento de los autores Schuler, Jackson, Dolan y Valle propuesto en su libro Gestión de los Recursos Humanos. La población muestral estuvo conformada por los 60 conductores de la empresa estudiada. De acuerdo a lo que se obtuvo el 73% de los conductores estudiados presenta Síndrome de Burnout. El 67% de los conductores posee niveles entre insatisfactorio y escaso respecto a su Desempeño Laboral. Además, el síndrome de Burnout se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los conductores de la empresa Agro Transportes Gonzales SRL del distrito de Huanchaco en la ciudad de Trujillo en el año 2015, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.714, el cual revela ser alta, y la significancia obtenida fue de 0.001 el cual es menor a 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis.

**Palabras clave:** Burnout, conductores, desempeño, estrés, síndrome.

## ABSTRACT

In this research the relationship Burnout Syndrome and performance drivers of a transport company was studied. The study design was applied in the investigation was not experimental, correlational and cross-cutting. the Maslach Burnout Inventory questionnaire was used to measure burnout syndrome and to determine the level of job performance made use of the instrument of Schuler, Jackson, Dolan and Valle authors proposed in his book Human Resources Management. The sample population consisted of 60 drivers of the company studied. According to that 73% of drivers has studied burnout syndrome was obtained. 67% of drivers has levels between unsatisfactory and little about their job performance. In addition, burnout syndrome is directly related to job performance drivers Agro Transportes Gonzales SRL district of Huanchaco in the city of Trujillo in 2015, since the Spearman's rank correlation coefficient was 0.714, the which he said to be high and the significance obtained was 0.001 which is less than 0.05, so the hypothesis is accepted.

**Keywords:** Burnout, drivers, performance, stress syndrome.