



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores
del POLICLINICO SAN LUIS MARIA DEL MONFORT, Ate 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

AUTOR:

Champi Curo, Lisbeth (ORCID: 0000-0002-2506-7151)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado primeramente a Dios y a mis padres y hermanos por haberme apoyado durante todo este tiempo, dándome buenos consejos en la formación de mi vida diaria para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y al profesor Javier Navarro por haberme apoyado y orientado en este trabajo de investigación a pesar de las dificultades que hoy en día se encuentra nuestro país.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tabla.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población.....	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXO.....	51

Índice de tablas

Tabla 1. Variables	18
Tabla 2. Instrumento de recopilación de datos	20
Tabla 3. Cuestionario	20
Tabla 4. Instrumento que fue validado por los docentes	21
Tabla 5. Juicio de expertos de la primera variable	21
Tabla 6. Juicio de expertos de la segunda variable	22
Tabla 7. Escala de medición de confiabilidad	22
Tabla 8. Alfa de Cronbach (Global)	23
Tabla 9. Alfa de Cronbach (V1. Síndrome de Burnout)	23
Tabla 10. Alfa de Cronbach (V2. Desempeño Laboral)	23
Tabla 11. Descripción de la variable: Síndrome de burnout	26
Tabla 12. Descripción de la variable: Desempeño laboral	27
Tabla 13. Descripción de la dimensión: Agotamiento emocional	29
Tabla 14. Descripción de la dimensión: Despersonalización	30
Tabla 15. Descripción de la dimensión: Realización personal.....	31
Tabla 16. Cuadro de prueba de normalidad	33
Tabla 17. Tabla de Baremos del coeficiente de correlación Rho Spearman.....	34
Tabla 18. Correlación entre Síndrome de burnout y Desempeño laboral	35
Tabla 19. Correlación entre Agotamiento emocional y Desempeño laboral	36
Tabla 20. Correlación entre Despersonalización y Desempeño laboral	37
Tabla 21. Correlación entre Realización personal y Desempeño laboral	38

Índice de figuras

Figura 1. Síndrome de burnout, encuesta a los colaboradores del Policlínico San Luis María del Monfort.....	26
Figura 2. Desempeño laboral, encuesta a los colaboradores del Policlínico San Luis María del Monfort	28
Figura 3. Agotamiento emocional, encuesta a los colaboradores del Policlínico San Luis María del Monfort.....	29
Figura 4. Despersonalización, encuesta a los colaboradores del Policlínico San Luis María del Monfort.....	30
Figura 5. Realización personal, encuesta a los colaboradores del Policlínico San Luis María del Monfort.....	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Analizar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores del Policlínico San Luis María del Monfort, Ate 2020. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de corte transversal, con un nivel de investigación descriptivocorrelacional y tubo un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformado por 53 colaboradores del policlínico, la muestra fue de tipo censal, por lo que se consideró a la población total como muestra. Para analizar las variables se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala de tipo Likert, que permitió medir el coeficiente de fiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronback con un resultado de 0.798, el instrumento es apto para su aplicación.

De acuerdo a los resultados se con ue síndrome de burnout se relaciona con desempeño laboral por medio de la correlación Rho Spearman de 0,356 con un Sig. (Bilateral) es de 0.009 ($<0, <5$), lo que significa que existe una relación positiva media entre síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores de la institución, comprobamos entonces que a regular presencia de síndrome de burnout menor productividad.

Palabras clave: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between burnout syndrome and work performance of the collaborators of the San Luis María del Monfort Polyclinic, Ate 2020. The type of research was applied, of a nonexperimental cross-sectional design, with a level of descriptive-correlational research and tube a quantitative approach, the population consisted of 53 polyclinic collaborators, the sample was census type, so the total population was considered as a sample. To analyze the variables, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire with a Likert-type scale, which allowed to measure the reliability coefficient of the instrument by means of the Cronback Alpha with a result of 0.798, the instrument is suitable for its application .

According to the results, it was concluded that burnout syndrome is related to job performance through the Rho Spearman correlation of 0.356 with a Sig. (Bilateral) is 0.009 ($<0, <5$), which means that there is a relationship Average positive between burnout syndrome and work performance of the institution's collaborators, we then verify that the regular presence of burnout syndrome reduces productivity.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment