

FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MORONI SRL TRUJILLO - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Juan Ernesto Carré Peláez

Iris Yamaly Castillo Nuñez

Asesora:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo - Perú

2022

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MÈTODO	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de Normalidad	37
Tabla 2: Valore Obtenidos Objetivo General	39
Tabla 3: Resumen de dimensiones	39
Tabla 4: Tabla Síndrome de Burnout	40
Tabla 5: Tabla Fatiga Crónica	41
Tabla 6: Tabla Estrés Laboral	42
Tabla 7: Tabla Agotamiento Profesional	43
Tabla 8: Tabla Desempeño Laboral	44
Tabla 9: Resumen de dimensiones	44
Tabla 10: Tabla Eficiencia Laboral	45
Tabla 11: Tabla Compromiso de Laboral	46
Tabla 12: Tabla Productividad	47
Tabla 13: Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 1	49
Tabla 14: Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 2	49
Tabla 15: Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 3	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Histograma Síndrome de Burnout	37
Figura 2: Histograma Desempeño Laboral	38
Figura 3: Síndrome de Burnout	40
Figura 4: Fatiga Crónica	41
Figura 5: Estrés Laboral	42
Figura 6: Agotamiento Profesional	43
Figura 7: Desempeño Laboral	45
Figura 8: Eficiencia Laboral	46
Figura 9: Compromiso de Laboral	47
Figura 10: Productividad	48

RESUMEN

Mediante este estudio queremos demostrar ¿La relación que existe del síndrome Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL? cuyo objetivo es Determinar la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL, Utilizando un estudio transversal buscando establecer la relación entre las variables (Síndrome de Burnout y desempeño Laboral) aplicando método científico Cuantitativa Descriptiva y Correlacional, trabajándose con colaboradores a los cuales se le aplico materiales y métodos para estudio cuestionario de Maslach (MBI) y encuesta adaptada para el desempeño laboral, siendo como síntomas de un estrés emocional crónico consecuencia de niveles de tensión en el trabajo, por lo que es una preocupación para las empresas la disminución de rendimiento y desempeño de sus colaboradores. Con la finalidad de plantear alternativas y herramientas para alcanzar un óptimo desempeño y gestión empresarial el resultado de la prevalencia de SBO fue de una correlación negativa Alta ($r=-0.776$). La prueba presenta un valor p de 0.000 $p \leq 0.05$, prueba altamente significativa lo que demuestra que hay una relación entre las variables. La conclusión es que el SBO es una enfermedad que se podría evitar, retardar o disminuir el efecto en los colaboradores.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, Fatiga Crítica, Agotamiento Profesional, Estrés Laboral

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Barriga, M, (2015) Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras
- Calderón, D, (2011). El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.
- El estrés laboral, una amenaza para los call centers. (s. f.). Recuperado 26 de noviembre de 2018, de <https://www.iprofesional.com/management/54900-El-estres-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers>
- Castro, A. (2017) “Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016”, Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de negocios – MBA. Universidad César Vallejo – Trujillo
- Maslach, C. (2003) *Burnout, The Cost of Caring*. Estados Unidos de América: Malor Books.
- Maslach C y Jackson S (1981) *the Maslach Burnout Inventory*. Estados Unidos de América: Consulting Psychologist Press.
- Montestruque, O. L (2018) Burnout y Afrontamiento en Docentes de una Escuela de Nivel Socioeconómico Medio-Bajo
- Pastor, P, (2018). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Administrativos de una empresa privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017
- Quevedo, M. P., Delgado, C., Fuentes, J. M., Salgado, A., Sánchez, T., Sánchez, J. F. y Yela. (1997). Relación entre “despersonalización” (burnout) trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. *Estudios de Psicología*, 63-64, 87-107.

- Tortella- Feliu, M. (2001). L'éstrés ocupacional en el Mestres D'escola. Palma de Mallorca Servicio de publicaciones de la Universidad de Islas Baleares.
- Zurriaga, R., Ramos, J., González-Romá, V., Espejo, B. y Zornoza, A. (2000). Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias.