



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA  
EMPRESA MENORCA DURANTE PERIODO PANDEMIA COVID  
19 – LIMA - 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:  
Maria Camila Alba Alvaro (0000-0002-0888-7502)

Asesor:  
Jenny Milagros Gutiérrez Flores (0000-0001-8668-2273)

Lima – Perú  
2021

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 11 de octubre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Miembro 1	MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 2	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**"SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA MENORCA DURANTE PERIODO PANDEMIA COVID 19 – LIMA - 2021"**

Presentado por el(la) bachiller.

**MARIA CAMILA ALBA ALVARO**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**JENNY MILAGROS GUTIÉRREZ FLORES**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime

( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	MARIA CAMILA ALBA ALVARO		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

  
ANA CECILIA NAPÁN YACTATO  
*Presidente(a) del Jurado*

  
JENNY MILAGROS GUTIÉRREZ FLORES  
*Asesor(a)*

  
MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA  
*Miembro 1*

  
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA  
*Miembro 2*

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Menorca durante periodo pandemia Covid 19 - Lima - 2021

**Autores.** Maria Camila Alba Alvaro.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 1973406133).

**Resultado de la evaluación.** 9%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

Síndrome de burnout		
INFORME DE ORIGINALIDAD		
9%	7%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES
		5% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS		
1	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	1%
2	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.umb.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Università del Piemonte Orientale Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
<hr/>		
9	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1%

### **Dedicatoria**

*A Dios por darme la fuerza que me permitió finalizar satisfactoriamente uno de los anhelos deseados.*

*A mis padres por su apoyo y sacrificio a lo largo de todos estos años.*

*A todas aquellas personas que brindaron sus consejos y confiaron en mí desde el inicio de mis estudios.*

## **Agradecimientos**

*Agradezco a Dios por guiarme y ser la fortaleza en los momentos de dificultad.*

*A mi asesora Mg. Jenny Milagros Gutiérrez Flores, por su apoyo, motivación, exigencia y disposición.*

*A la empresa Menorca Inversiones SAC, por permitirme realizar esta investigación y brindarme las facilidades para llevarla a cabo.*

## Índice General

<b>Dedicatoria</b> .....	3
<b>Agradecimientos</b> .....	4
<b>Índice General</b> .....	5
<b>Índice de Figuras</b> .....	8
<b>Índice de Tablas</b> .....	9
<b>Índice de anexos</b> .....	10
<b>Resumen</b> .....	10
<b>Abstract</b> .....	11
<b>Introducción</b> .....	12
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	14
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Objetivos de la investigación .....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Justificación Metodológica.....	20
1.4.2. Justificación Práctica .....	20
1.4.3. Justificación Teórica .....	20
1.5. Limitaciones de la investigación .....	21
1.6. Viabilidad de la investigación.....	21
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b> .....	22
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.2. Bases teóricas .....	26
2.2.1. Síndrome Burnout .....	26
2.2.2. Desempeño Laboral .....	39
2.3. Definiciones conceptuales .....	53
2.4. Formulación de hipótesis.....	54
2.4.1. Hipótesis general.....	54
2.4.2. Hipótesis específicas .....	54
<b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	55

3.1.	Diseño de la investigación .....	55
3.2.	Tipo .....	55
3.3.	Enfoque.....	56
3.4.	Población .....	56
3.5.	Muestra.....	56
3.6.	Operacionalización de variables .....	57
3.7.	Técnicas para la recolección de datos .....	57
3.7.1.	Descripción de los instrumentos.....	58
3.7.2.	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	60
3.8.	Técnica para el procesamiento y análisis de datos.....	62
3.9.	Aspectos éticos .....	63
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>		<b>64</b>
4.1.	Análisis Descriptivo .....	64
4.1.1.	Variable “Síndrome de burnout” .....	64
4.1.2.	Variable “Desempeño Laboral” .....	70
4.2.	Contraste de hipótesis .....	75
4.2.1.	Normalidad de datos:.....	75
4.3.	Prueba de Hipótesis General .....	77
4.4.	Prueba de hipótesis específicas .....	80
4.4.1.	Prueba de hipótesis específica 1 .....	80
4.4.2.	Prueba de hipótesis específica 2 .....	82
4.4.3.	Prueba de hipótesis específica 3 .....	84
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>87</b>
5.1.	Discusión .....	87
5.2.	Conclusiones .....	90
5.3.	Recomendaciones.....	92
<b>CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>92</b>
6.	Bibliografía .....	93
<b>ANEXOS .....</b>		<b>104</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....		105
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....		106
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación .....		107
Anexo 3: Ficha técnica del instrumento para la variable independiente .....		109
Anexo 4: Encuesta/instrumento de evaluación .....		110
Anexo 4: Ficha técnica del instrumento para la variable dependiente.....		112
Anexo 5: Anexo 18 .....		113

Anexo 5: Anexo 18-A.....	114
Anexo 5: Anexo 18 .....	117
Anexo 5: Anexo 18-A.....	118
Anexo 5: Anexo 18 .....	121
Anexo 5: Anexo 18-A.....	122
Anexo 8: Anexo 19 .....	126



## Índice de Figuras

Figura 1. Sintomatología del Síndrome Burnout .....	27
Figura 2. Fórmula Burnout Maslach .....	30
Figura 3. Proceso de evaluación de desempeño .....	40
Figura 4. Actitudes del colaborador .....	42
Figura 5. Fórmula de productividad .....	45
Figura 6. Niveles de la variable Síndrome burnout .....	66
Figura 7. Niveles de la dimensión Agotamiento emocional .....	67
Figura 8. Niveles de la dimensión Cinismo .....	68
Figura 9. Niveles de la dimensión Eficacia profesional.....	69
Figura 10. Niveles de la variable Desempeño laboral .....	71
Figura 11. Niveles de la dimensión Compromiso .....	72
Figura 12. Niveles de la dimensión productividad .....	73
Figura 13. Niveles de la dimensión satisfacción .....	74

## Índice de Tablas

Tabla 1. Componentes del compromiso organizacional .....	41
Tabla 2. Población y muestra .....	57
Tabla 3. Técnica de recolección de datos.....	58
Tabla 4. Escala de variable independiente .....	59
Tabla 5. Escala de variable dependiente .....	59
Tabla 6. Criterio de jueces expertos .....	60
Tabla 7. Confiabilidad de Síndrome burnout .....	61
Tabla 8. Confiabilidad de Desempeño laboral.....	61
Tabla 9. Confiabilidad de ambas variables .....	61
Tabla 10. Valores de criterio de confiabilidad.....	62
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la variable Síndrome burnout y sus dimensiones.....	64
Tabla 12. Niveles para la variable Síndrome burnout y sus dimensiones .....	65
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la variable Síndrome burnout .....	65
Tabla 14. Distribución de frecuencias de la dimensión Agotamiento emocional .....	66
Tabla 15. Distribución de frecuencias de la dimensión Cinismo .....	68
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia profesional.....	69
Tabla 17. Estadísticos descriptivos de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.....	70
Tabla 18. Niveles para la variable Desempeño laboral y sus dimensiones .....	70
Tabla 19. Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral .....	71
Tabla 20. Distribución de frecuencias de la dimensión Compromiso .....	72
Tabla 21. Distribución de frecuencias de la dimensión Productividad .....	73
Tabla 22. Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción.....	74
Tabla 23. Prueba de normalidad .....	76
Tabla 24. Niveles de interpretación del coeficiente de correlación.....	78
Tabla 25. Correlación Rho de Spearman entre el Síndrome burnout y el Desempeño laboral ..	79
Tabla 26. Correlación de Rho de Spearman entre el Agotamiento y el Desempeño laboral.....	81
Tabla 27. Correlación de Rho de Spearman entre el Cinismo y el Desempeño laboral .....	83
Tabla 28. Correlación de Rho de Spearman entre la Eficacia profesional y el Desempeño laboral .....	85

## Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	105
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	106
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación .....	107
Anexo 3: Ficha técnica del instrumento para la variable independiente .....	109
Anexo 4: Encuesta/instrumento de evaluación .....	110
Anexo 4: Ficha técnica del instrumento para la variable dependiente.....	112
Anexo 5: Anexo 18 .....	113
Anexo 5: Anexo 18-A.....	114
Anexo 5: Anexo 18 .....	117
Anexo 5: Anexo 18-A.....	118
Anexo 5: Anexo 18 .....	121
Anexo 5: Anexo 18-A.....	122
Anexo 6: Anexo 19 .....	126

## Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación ha sido determinar la correlación existente entre el síndrome burnout y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menorca durante el periodo pandemia covid 19, en Lima 2021. Para la realización del estudio se eligió a una empresa del sector de construcción, que fue afectada por el confinamiento.

Se empleó el diseño no experimental, cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y con corte transversal. La muestra y población del estudio estuvo conformada por 100 colaboradores, se les aplicó el cuestionario MBI y de Desempeño laboral, la confiabilidad fue medida por el Alfa de Cronbach de las cuales se obtuvo 0.752 en la primera variable y 0.829 en la segunda variable. De esta manera, los resultados del presente estudio lograron evidenciar los siguientes resultados: La correlación es negativa y media, con un Rho de Spearman de -0.243, cuyo grado de significancia fue con un p-valor de 0,012. Por consiguiente, se evidenció la existencia de correlación significativa entre las variables de estudio. Asimismo, se evidenció en cuanto al síndrome burnout, que el 92% de los encuestados consideran que están en riesgo de padecerlo, el 5% sienten la presencia y solo el 3% no lo padecen. Respecto al desempeño laboral, el 87% de los encuestados considera que tienen un nivel bueno, el 13% un nivel regular y no se encontró de nivel bajo. Como conclusión general, se encontró una relación inversa entre el síndrome burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Menorca durante el periodo pandemia covid 19.

**Palabras clave:** Síndrome burnout, desempeño laboral, colaboradores, empresa.

## Abstract

The purpose of this research work was to determine the correlation between burnout syndrome and the work performance of the employees of the company Menorca during the covid 19 pandemic period in Lima 2021. The study was carried out in a company in the construction sector, which was affected by confinement.

A non-experimental, quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional design was used. The sample and population of the study consisted of 100 employees, and the MBI and Work Performance questionnaire was applied to them. The reliability was measured by Cronbach's Alpha, of which 0.752 was obtained for the first variable and 0.829 for the second variable. Thus, the results of the present study showed the following results: The correlation is negative and medium, with a Spearman's Rho of -0.243, whose degree of significance was with a p-value of 0.012. Therefore, the existence of significant correlation between the variables of study was evidenced. Likewise, it was found that 92% of the respondents considered that they were at risk of suffering from burnout syndrome, 5% felt it was present and only 3% did not suffer from it. Regarding job performance, 87% of the respondents considered that they had a good level, 13% a fair level and no low level was found. As a general conclusion, an inverse relationship was found between burnout syndrome and work performance among Menorca employees during the Covid 19 pandemic period.

**Keywords:** Burnout syndrome, work performance, employees, company.