

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



**El síndrome de burnout y su relación con el desempeño
laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2021**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración
de Negocios con mención en Gestión Empresarial

Autor:

Karen Melissa Rengifo Vega

Asesor:

Mg. Gloria Ivon Luy Medina

Lima, noviembre de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

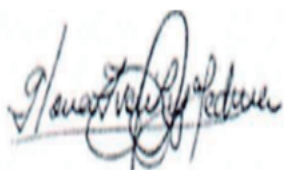
Mg. Gloria Ivon Luy Medina, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2021”**, constituye la memoria que presenta el la Licenciada Karen Melissa Rengifo Vega, para aspirar al Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de enero del año 2023.



MG. GLORIA IVÓN LUY MEDINA

D.N.I. N° 09961412

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el 23 día del mes de noviembre del año 2022, siendo las 15:00 horas se reunieron en la sala virtual zoom (<https://adventistas.zoom.us/j/85240382072?pwd=NlFrL2FDQ1B4c0gxenlxd29vUjJlDZz09>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretario: Mtra. Dany Yudet Millones Liza
Vocal: Dra. María Elena Coronado De La Cruz
Vocal: Mg. Julio Gerson Rengifo Mansilla
Asesora: Mg. Gloria Ivon Luy Medina

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **"El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2021"**; de la egresada: Karen Melissa Rengifo Vega, conducentes a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a la candidata a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por la candidata, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 17 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE

El Presidente del Jurado hizo alusión a la maestrando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente

Candidato

Secretario

Vocal

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación en primer lugar, a Dios, pues solo por su voluntad son realizadas las cosas, a mis padres, por brindarme su mano siempre, y a mis seres queridos, familiares por su motivación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su amor incondicional, por la sabiduría e inteligencia que me ha brindado en el camino de la realización de la presente, a su vez, agradezco a mis padres, por su continuo ánimo y apoyo.

A mis familiares, por animarme a continuar el camino profesional, por acompañarme en el camino hacia las metas que me propongo.

A mí asesora, por su acompañamiento continuo en la realización de la presente, por su mentoría y contribución en el resultado.

Por último, agradecer a mis amistades cercanas quienes se han mantenido animándome a cumplir con los sueños y metas propuestas.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento de problema.....	19
1.1.1. Descripción de la situación problemática.....	19
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1. Problema general.....	22
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Propósito e importancia de la investigación.....	23
1.3.1. Propósito.....	23
1.3.2. Importancia.....	23
1.4. Justificación.....	24
1.5. Objetivos.....	25
1.5.1. Objetivo general.....	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	25
1.6. Hipótesis de investigación.....	26

1.6.1.	Hipótesis general	26
1.6.2.	Hipótesis específicas	26
1.7.	Presuposición filosófica	26
1.7.1.	Cosmovisión bíblica	26
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA		28
2.1.	Antecedentes de la investigación	28
2.1.1.	Nacionales	28
2.1.2.	Internacionales.....	30
2.2.	Bases teóricas de la investigación	32
2.2.1.	Definición de Burnout	32
2.2.2.	Teoría de desempeño de Davis y Newstrom (1992)	38
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		48
3.1.	Tipo de investigación	48
3.2.	Diseño de investigación.....	48
3.3.	Población y Muestra.....	49
3.3.1.	Población.....	49
3.3.2.	Muestra.....	49
3.4.	Plan del procesamiento de datos	50
3.4.1.	Técnica de recolección de datos.....	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES		52
4.1.	Resultados	52
4.1.1.	Resultados descriptivos	52
4.1.2.	Resultados en comparación con los datos sociodemográficos.....	54
4.1.3.	Discusiones.....	60

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Conclusiones	64
5.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS	66
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sociodemográficos	52
Tabla 2. Baremos de burnout y dimensiones	53
Tabla 3. Baremos de desempeño laboral y dimensiones	54
Tabla 4. Niveles de síndrome de burnout en base al sexo del encuestado.....	55
Tabla 5. Síndrome de burnout en base al tiempo de servicio dimensión	55
Tabla 6. Desempeño laboral en base al sexo del encuestado	56
Tabla 7. Desempeño laboral en base al tiempo de servicio	57
Tabla 8. Normalidad.....	57
Tabla 9. Correlación general	58
Tabla 10. Correlaciones de la investigación	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación.....	49
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Instrumento de burnout y desempeño laboral.....	79
Anexo 2.	Operacionalización de variables	83
Anexo 3.	Ficha de encuesta virtual	84
Anexo 4.	Base de datos	85

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables fueron susceptibles de cuantificación; además, se buscaron los resultados mediante las mediciones estadísticas. El propósito de las investigaciones de enfoques cuantitativos y correlacional es evaluar la relación que existe entre dos variables, además, el análisis descriptivo se realizó para conocer el comportamiento de los datos, respecto al síndrome burnout y desempeño laboral. El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional, los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de las variables, en las cuales solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal con relación al tiempo, ya que se recolectó información aplicando el instrumento en un momento único, la muestra con la que se trabajó fue de 300 trabajadores, así mismo, se tuvo instrumentos de recolección tanto para el síndrome de burnout como para desempeño laboral, bajo un muestreo a conveniencia del autor. Se concluyó que existe correlación entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral, la cual se muestra con una asociación aceptable, directa y significativa ($Rho = 0.461$), la que indica que mientras la institución mantenga niveles aceptables de burnout, el desempeño laboral será satisfactorio, pues al indicarse una relación significa que ambas variables tienen una variabilidad de acuerdo a cómo se comporten.

Palabras claves: burnout, desempeño, estrés laboral, productividad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between burnout síndrome and its relationship with Job performance in orders at the Good Hope clinic, year 2022. The type of research of this research project was quantitative, descriptive, correlational, because the variables are susceptible to quantification; In addition, the results are sought through the measurements. The purpose of the quantitative and correlational approach research is to evaluate the relationship between two variables, in addition, the descriptive analysis was carried out to know the behavior of the data, regarding burnout and job performance. The research design was non-experimental, correlational, non-experimental studies are carried out without the deliberate manipulation of variables, in which the phenomena are only observed in their natural environment and then analyzed. The object was to establish joint relationships between the different variables that characterize the study phenomenon, and cross-sectional in relation to time, since information will be collected by applying the instrument in a single moment, the sample with which we worked was 300 workers, likewise there were collection instruments for both burnout and job performance, under a sampling at the convenience of the author. It was concluded that the correlation of the general hypothesis between the burnout síndrome variable and work performance, which is shown with a low, direct and significant association ($Rho = 0.461$), affirming that the better the syndrome is managed, the better the work performance.

Keywords: Burnout, performance, work stress, productivity