

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en  
trabajadores de una empresa comercial de empaques- Chiclayo, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Lourdes Esther Ariany Arrue Ballena**

**ASESOR**

**Diogenes Jesus Diaz Rios**

<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

**Chiclayo, 2024**

**Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en  
trabajadores de una empresa comercial de empaques- Chiclayo,  
2023**

PRESENTADA POR  
**Lourdes Esther Ariany Arrue Ballena**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Aldo Antonio Pineda Palomino  
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero  
SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, quien me dio salud y fuerzas para poder culminar con este proyecto. A mis padres Emiliano y Magali por haberme brindado su amor y apoyo incondicional a lo largo de este camino, haciendo lo posible para verme cumplir mis sueños. A mis hermanos Grecia, Nicol y Emilio quienes han sido mi motivación y me animaron a no rendirme en momentos difíciles. A mi amiga Janet, por siempre confiar en mí y su aliento constante para luchar por aquello que me propongo.

## **Agradecimientos**

A Dios y la Virgen María por iluminarme durante cada etapa de mi vida.  
A mis amigos y familiares por apoyarme cuando lo he necesitado. A mi asesor Diógenes Jesús Díaz Ríos por ser guía y brindarme sus conocimientos para llevar a cabo este estudio de una mejor manera.

# Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa comercial de empaques-Chiclayo, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>revistas.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnológica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad de Málaga - Tii</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de literatura.....</b>	<b>10</b>
<b>Materiales y métodos .....</b>	<b>13</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>14</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>18</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>19</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>20</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>24</b>

## Resumen

El presente estudio se llevó a cabo con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa comercial de empaques, Chiclayo 2023. Para ello, se utilizó el modelo teórico de Maslach et.al (1996) para el Síndrome de burnout y para desempeño laboral Koopmans et.al (2019). Se contó con una población de 103 trabajadores de una empresa comercial de empaques, teniendo una muestra de carácter censal. Los resultados mostraron que ambas variables se relacionan de manera inversa alta, lo que significa que a medida que haya menor Síndrome de Burnout, el desempeño laboral incrementará. En cuanto a las dimensiones del Síndrome de burnout se evidenció el agotamiento emocional y cinismo en un nivel alto y una baja eficacia profesional, mientras que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio en la mayoría de trabajadores, resaltando que suelen gestionar su tiempo a medias y pocas veces participan de reuniones/ consultas para que puedan cumplir sus funciones de una mejor manera.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, desempeño laboral, empresa comercial.

### **Abstract**

The present study was carried out with the purpose of determining the relationship between Burnout Syndrome and work performance in the collaborators of a commercial packaging company, Chiclayo 2023. For this purpose, the theoretical model of Maslach et.al (1996) for Burnout Syndrome and Koopmans et.al (2019) for job performance were used. There was a population of 103 workers of a commercial packaging company, having a census sample. The results showed that both variables are highly inversely related, which means that the lower the Burnout Syndrome, the higher the job performance. As for the dimensions of burnout syndrome, emotional exhaustion and cynicism were found to be at a high level and low professional effectiveness, while job performance is at a medium level in most workers, highlighting that they do not usually manage their time or participate in meetings/consultations so that they can perform their duties and functions in a better way.

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, commercial company.