



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en los colaboradores  
de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Campomanes Olortegui, Sheshira Michelly (orcid.org/0000-0001-7509-2470)

**ASESORA:**

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther (orcid.org/0000-0002-1511-5244)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

**CALLAO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mis padres por su amor incondicional y sus consejos infaltables para ser de mí una mejor persona, Asimismo agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darnos lo necesario para seguir adelante día a día para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

## **Agradecimiento**

Dios, tu amor y tu bondad no tiene fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Gracias por estar presentes a mis padres con sus valores, constantes consejos y amor incondicional, por motivarme a seguir saliendo adelante profesionalmente y personalmente.

Agradecer también a mi maestra que siempre estuvo motivándonos y apoyándonos en aclarar cualquier duda durante el proceso de elaboración de la presente tesis.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y Diseño de investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

## Índice de Tablas

Tabla 1. Validez de contenido de los instrumentos de medición. ....	19
Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos de medición. ....	20
Tabla 3. Niveles de Gestión administrativa .....	50
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa.....	50
Tabla 5. Niveles de Síndrome de Burnout.....	51
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout .....	51
Tabla 7. Niveles de gestión administrativa y síndrome de burnout .....	52
Tabla 8. Niveles de planificación y síndrome de burnout .....	53
Tabla 9. Niveles de organización y síndrome de burnout.....	53
Tabla 10. Niveles de dirección y síndrome de burnout.....	54
Tabla 11. Niveles de control y síndrome de burnout .....	55
Tabla 12. Procedimientos.....	56
Tabla 13. valores.....	57
Tabla 14. Políticas.....	58
Tabla 15. Metas.....	59
Tabla 16. Estructura .....	60
Tabla 17. Información.....	61
Tabla 18. Responsabilidades .....	62
Tabla 19. Organización .....	63
Tabla 20. Motivación .....	64
Tabla 21. Evaluación.....	65
Tabla 22. Comunicación.....	66
Tabla 23. Compromiso .....	67
Tabla 24. Objetividad y justicia.....	68
Tabla 25. Capacitación.....	69
Tabla 26. Normas y lineamientos .....	70
Tabla 27. Medidas correctivas.....	71
Tabla 28. Cansancio .....	72
Tabla 29. Cansancio .....	73
Tabla 30. Cansancio .....	74
Tabla 31. Cansancio .....	75
Tabla 32. Cansancio .....	76

Tabla 33. Cansancio .....	77
Tabla 34. Cansancio .....	78
Tabla 35. Cansancio .....	79
Tabla 36. Cansancio .....	80
Tabla 37. Irritabilidad.....	81
Tabla 38. Irritabilidad.....	82
Tabla 39. Irritabilidad.....	83
Tabla 40. Irritabilidad.....	84
Tabla 41. Irritabilidad.....	85
Tabla 42. Frustración .....	86
Tabla 43. Frustración .....	87
Tabla 44. Frustración .....	88
Tabla 45. Frustración .....	89
Tabla 46. Frustración .....	90
Tabla 47. Frustración .....	91
Tabla 48. Frustración .....	92
Tabla 49. Frustración .....	93
Tabla 51. Correlación de gestión administrativa y síndrome de burnout.....	94
Tabla 52. Correlación de Planificación y síndrome de burnout .....	95
Tabla 53. Correlación de organización y síndrome de burnout .....	96
Tabla 54. Correlación de dirección y síndrome de burnout .....	97
Tabla 55. Correlación de control y síndrome de burnout.....	98

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Histograma Procedimientos .....	56
Gráfico 2. Histograma valores .....	57
Gráfico 3. Histograma Políticas .....	58
Gráfico 4. Histograma Metas.....	59
Gráfico 5. Histograma Estructura .....	60
Gráfico 6. Histograma Información.....	61
Gráfico 7. Histograma Responsabilidades .....	62
Gráfico 8. Histograma Organización .....	63
Gráfico 9. Histograma Motivación .....	64
Gráfico 10. Histograma Evaluación .....	65
Gráfico 11. Histograma Comunicación.....	66
Gráfico 12. Histograma Compromiso .....	67
Gráfico 13. Histograma Objetividad y justicia.....	68
Gráfico 14. Histograma Capacitación.....	69
Gráfico 15. Histograma Normas y lineamientos .....	70
Gráfico 16. Histograma Medidas correctivas.....	71
Gráfico 17. Histograma Cansancio.....	72
Gráfico 18. Histograma Cansancio.....	73
Gráfico 19. Histograma Cansancio.....	74
Gráfico 20. Histograma Cansancio.....	75
Gráfico 21. Histograma Cansancio.....	76
Gráfico 22. Histograma Cansancio.....	77
Gráfico 23. Histograma Cansancio.....	78
Gráfico 24. Histograma Cansancio.....	79
Gráfico 25. Histograma Cansancio.....	80
Gráfico 26. Histograma Irritabilidad .....	81
Gráfico 27. Histograma Irritabilidad .....	82
Gráfico 28. Histograma Irritabilidad .....	83
Gráfico 29. Histograma Irritabilidad .....	84
Gráfico 30. Histograma Irritabilidad .....	85
Gráfico 31. Histograma Frustración.....	86
Gráfico 32. Histograma Frustración.....	87

Gráfico 33. Histograma Frustración.....	88
Gráfico 34. Histograma Frustración.....	89
Gráfico 35. Histograma Frustración.....	90
Gráfico 36. Histograma Frustración.....	91
Gráfico 37. Histograma Frustración.....	92
Gráfico 38. Histograma Frustración.....	93

## Resumen

La intención del estudio fue determinar el nivel de vinculación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021. Para ello se desarrolló un estudio de tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional, asimismo, la muestra la conformaron 19 trabajadores de la Subgerencia de Operaciones – GPIP -MML, siendo determinada por el muestreo no probabilístico por conveniencia de una población de 20 colaboradores, además, se empleó como la técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario bajo una escala Likert de cinco opciones. Los hallazgos permitieron evidenciar que existe relación directa entre la gestión administrativa y el síndrome de burnout, determinado por un  $Rho=0.502$  y un  $p\text{ valor}=0.029$ , lo cual evidenció una correlación positiva moderada, demostrando que es necesario establecer procesos que permitan mantener una comunicación, liderazgo y motivación de los colaboradores con el fin de gestión la carga laboral y disminuir la carga laboral.

**Palabras clave:** gestión administrativa, síndrome de burnout, agotamiento emocional, planeación, organización.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and Burnout syndrome in the collaborators of the MM Private Investment Promotion Management during the covid-19 pandemic, 2021. The methodology developed was quantitative, design non-experimental cross-sectional and correlational scope, likewise, the sample was made up of 19 workers from the area of the Management of Promotion of private investment MML, being determined by the non-probabilistic convenience sampling of a population of 20 collaborators, in addition, it was used as the data collection technique to the survey and as an instrument to the questionnaire under a Likert scale of five options. The results showed that there is a direct relationship between administrative management and burnout syndrome, determined by a  $Rho = 0.502$  and a  $p \text{ value} = 0.029$ , which showed a moderate positive correlation, demonstrating that it is necessary to establish processes that allow maintaining communication, leadership and motivation of employees in order to manage the workload and reduce the workload.

**Keywords:** administrative management, burnout syndrome, emotional exhaustion, planning, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la situación que atraviesa el mundo debido a la pandemia originado por el virus Covid-19 ha modificado las formas de trabajo en el sector público y privado, ya que se han implementado nuevas medidas de seguridad para evitar los contagios en los centros laborales. Para García et al. (2021) esta situación ha demostrado la realidad que atraviesan las empresas en cuanto a sus carencias tecnológicas, inseguridad financiera y alta probabilidad de pérdidas de empleo, que en diversos sectores han sido factores que han afectado su supervivencia.

Ante la pandemia, se adoptó el trabajo remoto, en la cual los trabajadores se vieron obligados a adaptarse a una nueva forma de trabajo, lo que originó altos índices de estrés debido a la sobrecarga laboral, siendo esto un problema de salud mundial. De acuerdo con Torres (2021) en síntoma del estrés es una situación de actualidad que representa un problema para la salud dentro de una organización y se involucra los intereses del empleador, ya que los trabajadores sufren de irritabilidad, existe distracción, falta de concentración, cansancio, mala comunicación, mala organización del trabajo y ansiedad, lo que afecta a la salud mental.

Según Organización Internacional del Trabajo (2020) la durante la pandemia ha existido un crecimiento de enfermedades relacionadas a la salud mental, existiendo factores de riesgo psicosocial, debido al ritmo de trabajo, percepción de tener que estar disponible todo el tiempo, excesivas tareas, escasa autonomía, pobre cultura organizativa y conductas de ciberacoso, lo que ha conllevado a causar enfermedades profesionales como el agotamiento físico y mental.

De acuerdo con la Organización Mundial de la salud (2022) el síndrome de Burnout es la enfermedad del siglo, donde realidades como Europa demostraron tener un 60% de estrés frecuente, además, este problema cuesta a la economía Europea entre el 3 y el 5% del PIB, por ello, se necesita establecer protocolos y métodos de evaluación que permitan medir la etapa del burnout y establecer para relajar el sistema nervioso.

En el contexto del sector Público es necesario el eficiente uso de los bienes y para ello debe existir un buen funcionamiento administrativo. Ante ello, Tenesaca et al. (2021) sostienen que en esta situación debe de existir una

buena administración pública, donde se adopte sistemas integrados y una preocupación por los recursos humanos, para optimizar su desempeño y brindar servicios de calidad al ciudadano, así como brindar las herramientas necesaria al servidor público para evitar el agotamiento emocional. Asimismo, necesita de cambios estructurales que permitan la incorporación de mayor disponibilidad de tecnologías de información y comunicación, así como contar con políticas de contingencia que permitan tomar decisiones internas y conocer las necesidades de la población (Vásquez & Farje, 2021).

En este sentido en el sector público también existen factor psicosociales que afectan las condiciones de entorno de trabajo, afectando el bienestar físico y psíquico de los funcionarios públicos, para ello debe existir una adecuada administración de las condiciones del lugar de trabajo, eficiente distribución de tareas, justa remuneración y gestión del rendimiento, así como permitir el desarrollo profesional (Medrano et al., 2021).

En el contexto Latinoamericano se evidencia un deterioro en la calidad de empleo. Al respecto, Hernández (2022) sostienen que el 83% de los empleadores en Latinoamérica afirman que el estrés y agotamiento son los principales riesgos que afrontan los trabajadores, asimismo, identificó que la pandemia tomó por desprevenidos y poco preparados a las organizaciones en la región, por ello resulta importante que se incluyan programas de bienestar emocional.

En el Perú la situación no es distinta, el teletrabajo ha sido un reto para diversos sectores de la economía peruana, en el caso del sector público se adoptó medidas para enfrentar la situación de emergencia. Un estudio realizado por Marsh Perú (2021) el cual es una consultora senior de psicología ocupacional, Identificó que casi el 50% de trabajadores presentó un alto riesgo en su salud mental, esto debido a que el trabajador ha tenido que adaptarse a una modalidad a distancia, con baja interacción social, mala calidad de sueño, dolor de cabeza y dolores musculo esqueléticos, además un 40% sostuvo sentir nerviosismo y tensión

Asimismo, un estudio realizado por la Consultora Dench (2022) evidenció que el 66% de los trabajadores sostienen que en los centros laborales no existen normativas y planes de trabajo para minimizar el riesgo en la salud

mentar, despejar el estrés generado por la pandemia, dentro de los aspectos a mejorar son: una mejor conexión y comunicación, promover un sentido de liderazgo que promueva la empatía, brindar oportunidades de desarrollo y mejorar los salarios ante más carga que se otorga a los trabajadores.

En el contexto local, la investigación se lleva a cabo en la Subgerencia de Operaciones -GPIP- MML el cual, tiene como objetivo principal promover la inversión privada en activos, proyectos, servicios y obras públicas. Donde cada colaborador tiene la responsabilidad de realizar y ejecutar los tramites correspondiente según la responsabilidad otorgada. Es importante indicar que todo contrato ejecutado en la Subgerencia cuenta con plazos establecidos, esto conllevara a que los trabajadores tengan mayor presión y en la mayoría de los casos se genere un momento de estrés, ya que toda documentación solicitada deberá contar con coordinaciones, aprobaciones y firmas del responsable del centro de costo.

Al tener que solicitar firmas, en este caso digitalizadas aún existe el cuello de botella donde no todos los documentos solicitados se ejecuten durante el día, esto traerá como consecuencia en su gran mayoría los documentos salgan fuera de plazo.

De acuerdo a lo anterior se plantea como problema principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021?; como problemas específicos se planteó (i) ¿Cuál es la relación entre la Planificación y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021?; (ii) ¿Cuál es la relación entre la Organización y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021?; (iii) ¿Cuál es la relación entre la Dirección y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021?. (iv) ¿Cuál es la relación entre Control y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021?

La investigación se justifica de forma práctica debido a la importancia que representa para la Municipalidad conocer el nivel e síndrome de burnout

que tienen los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia, con ello poder establecer posibles soluciones que permitan mejorar la calidad de vida en el trabajo, ya que en estos tiempos se necesita ser más flexible y gestionar adecuadamente las capacidades y habilidades de los trabajadores. Por otro lado, tiene relevancia social, haya que permite que los jefes y gerentes puedan tener una nueva manera de ejecutar la administración, enfocada en el bienestar de los colaboradores y de los ciudadanos, con el fin de brindar un buen servicio a la comunidad. Asimismo tiene una relevancia teórica, ya que el estudio se sustenta en la teoría de diversas investigaciones que argumentan sobre las variables. Además presenta una relevancia metodológica, ya que los resultados que se obtengan podrán ser usados para futuras investigaciones.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021. Como objetivos específicos: (i) Determinar la relación entre la Planificación y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021; (ii) Determinar la relación entre la Organización y el síndrome de Burnout en los colaboradores d de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021; (iii) Determinar la relación entre la Dirección y el síndrome de burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021. (iv) Determinar la relación entre la Control y el síndrome de burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021.

Asimismo, se planteó la hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021. (i) H1: Existe relación significativa entre la Planificación y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021. (ii) Existe relación significativa entre la organización y el síndrome de Burnout en los colaboradores d de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021. (iii) Existe relación significativa entre la dirección y el síndrome de Burnout en los

colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021. (iv) Existe relación significativa entre el Control y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En base a estudios previos realizados a nivel internacional se toma como referencia a Taruchaín & Mayorga (2017) en su artículo en la Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador. Tuvo como objetivo general detallar los grados de síndrome de Burnout en los trabajadores públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los cantones Cevallos, Píllaro y Quero de la provincia de Tungurahua. La metodología presentó un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental; la muestra fue conformada por 280 funcionarios, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de Maslach. Los resultados reflejaron que el agotamiento emocional y la realización personal están a una escala media y en la despersonalización a un nivel alto, además se evidencia que el agotamiento y la despersonalización son las que impactan en más volumen en el estrés, en tanto la realización personal impacta en un grado bajo. Se concluyó que tanto el agotamiento emocional y la realización personal tiene un grado medio, dicho de otro modo, es un indicativo apropiado, donde los servidores del sector público son aptos para hacer frente a trabajos bajo presión, asimismo en la despersonalización su grado es alto pues existe malos vínculos entre colaboradores y sus consumidores ocasionando peleas o una mala atención eficaz y en su comportamiento, por tal un inadecuado clima laboral.

Camacho (2019) en su artículo, desarrollado en la Universidad de Los Andes, Venezuela, teorizó el síndrome de burnout en la gerencia integral del siglo XXI, desarrollado bajo un enfoque cualitativo y se utilizó el cuestionario de Maslach donde la muestra estuvo conformada por cinco trabajadores. Los resultados evidenciaron que el director presentó un bajo cansancio emocional y realización personal a diferencia de la secretaria y administradora que evidenciaron niveles altos en el cansancio, en general el 70% padece de niveles máximos de Burnout , por lo cual se identificó la necesidad de desarrollar estrategias para reducir el estrés, ya que hay situaciones de riesgo donde es necesario lograr la canalización de emociones e incentivar al personal bajo políticas de recompensas, que permitan el logro de objetivos, además, facilitar el bienestar del personal.

Cuenca (2018) en su investigación llevada a cabo en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, determinó la relación que existe entre la Carga Laboral y el Síndrome de Burnout en servidores públicos. El estudio se desarrolló bajo un método mixto y correlacional, asimismo, la muestra la conformaron 110 funcionarios públicos y como técnica aplicada fue la encuesta. Los resultados indicaron que el 49% no está de acuerdo con la distribución de tareas, asimismo, 49% no concuerda en que las áreas de trabajo no tiene procesos estructurados por lo cual no tienen claro los objetivos y metas, además, no existe una adecuada organización ya que afecta a sus horarios de descanso debido a la alta demanda de contribuyentes, por lo que el 53% ha presentado un desgaste mental a diferencia del desgaste físico, dado a que su están en actividad por largos periodos representado esto un punto crítico en el desempeño. Llegando a la conclusión que existe una vinculación directa entre las variables con un  $R= 0.533$ .

Por otro lado, Rodríguez (2019) en su investigación para obtener el grado de magister en gestión pública, Universidad Central de Ecuador. Tuvo como objetivo general analizar la gestión administrativa a través de una evaluación interno y externo para mejorar los servicios que ofrece el distrito de Educación 13D07. El método desarrollado fue bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional; la muestra fue de 380 personas y se les aplico la encuesta. Los principales resultados reflejaron que 65% de los encuestados refirieron que existe una buena gestión del servicio público a causa de las políticas llevadas a la práctica por el anterior gobierno, pues en el periodo del 2007 al 2016 se ejecutó una inversión a la educación dirigidos en especial a niños, niñas y adolescentes de colegios públicos, además de manifestar que hay un buen desempeño laboral en los trabajadores administrativos donde estos tienen un comportamiento respetuoso frente a los padres de familia; por otro lado la gestión administrativa es calificada por el 73% como buena, pues al realizar un trámite esto es ejecutado en 1 o 2 días, demostrando así una buena eficacia en la gestión. Se concluyó que la calidad en la gestión y valoración de la calidad son llevados a cabo de manera regular y por ende demanda

de un trabajo en equipo que tengan un mismo objetivo con el fin de alcanzar un distrito competente.

Además, Mora & Moreira (2018) en su estudio para optar la especialidad de magister administración pública, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador. Tuvo como objetivo general analizar la gestión administrativa en el Subproceso de Rehabilitación, Bienestar e Inclusión Social del GAD Municipal del cantón Bolívar durante el periodo 2015- 2016, para el conocimiento del manejo de los recursos. La metodología es de campo – documental, alcance descriptivo; se aplicó el checklist a 27 trabajadores y la entrevista a la directora de Subproceso de Rehabilitación, Bienestar e Inclusión Social. Los principales resultados indicaron que el 67% refirió que existe disposición en los recursos económicos de los servicios en función a las necesidades en conjunto sobre el subproceso de Rehabilitación, Bienestar e Inclusión Social, y que el 81% afirmó que existe un nexo de la planificación estratégica con las carencias del usuario. Se concluyó que a través del balance de la gestión administrativa en cuanto a la eficiencia y eficacia se encontró que existe retraso en el servicio, límites en las actividades administrativas y en la prestación del servicio, incidiendo de manera directa en el desarrollo de la operatividad y metas determinadas.

Asimismo, se toman como referencias a estudios realizados a nivel nacional, Escobedo (2018) en su investigación para el grado de Maestría en ciencias en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Tuvo como propósito relacionar la Gestión de Dirección y el Síndrome de Burnout en Directivos de Instituciones Educativas Públicas de la UGEL Arequipa Sur, 2018. La metodología fue de tipo básico, alcance correlacional y diseño no experimental-transeccional, la muestra fue de 132 directivos y se les aplicó la técnica psicométrica. Los resultados de la gestión de dirección, en cuanto a sus dimensiones evidenciaron niveles de competencia de gestión 53.8%, habilidades de dirección 50.8% y habilidades administrativas 59.8%, deduciendo que la gestión de las instituciones es eficiente ya que los directivos tienen las herramientas para cumplir con sus funciones, incluso del conocimiento teórico y la experiencia de las rutas que orienten su ejecución, logrando transformaciones a través

de la innovación , pues es un inquietud diaria en el desarrollo de las instituciones, así también existe trabajo en conjunto entre sus trabajadores siendo estos objetivos y obviando discusiones; en cuanto a la variable síndrome de burnout, sus dimensiones tuvieron niveles severos de agotamiento emocional 43,9% y despersonalización 46,2%, en cambio en la dimensión realización personal obtuvo un índice leve con un 84,8%, afirmando que los directivos sienten cansancio por la alta carga laboral, demostrando su desinterés hacia los individuos que brindas sus servicios, pero no tienen sensaciones de carecer capacidad profesional y frustraciones. Se concluye que entre la gestión de dirección y el agotamiento emocional hay una relación directa inversa de igual forma con la despersonalización, sin embargo, una directa relación con la realización profesional.

Por su parte, Julca (2021) en su investigación de Maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020. La metodología fue de perspectiva cuantitativa, con alcance correlacional-descriptivo; la muestra estuvo compuesta por 45 colaboradores y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados principales evidenciaron que 51% del personal indica que hay una alta gestión administrativa en el Ministerio Publico y que el síndrome de burnout en el personal encuestado se está manifestando a un nivel medio. Se concluye que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y el síndrome de burnout en los trabajadores del Ministerio Publico (Pearson=0,071; sig=0.643), es decir hay una relación negativa muy baja. Además, Leyva (2022) en su investigación para optar el grado de magister en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el síndrome burnout de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud San Martín, 2021. La metodología fue básica, cuantitativo como enfoque, alcance correlacional y no experimental; la muestra fue de 70 colaboradores, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados reflejaron que el 52,9% de la población menciona que hay una alta gestión administrativa y

respecto a sus funciones como la planificación, organización y control está a un nivel alto, caso contrario con la dirección que está a un nivel medio; en cuanto al síndrome de burnout el 84,3% del personal lo manifiesta a un nivel medio, lo mismo sucede con el agotamiento emocional, caso diferente a la dimensión despersonalización presentándose a un nivel medio y el logro personal a un nivel alto. Se concluyó que se carece de relación entre la gestión administrativa y el síndrome de burnout, teniendo una correlación negativa baja (Rho: -0.207; Sig: 0.1042).

Cisneros (2018) en su estudio de maestría desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud La convención 2018. La metodología fue de diseño no experimental, paradigma cuantitativo y alcance correlacional; la muestra está conformada por 45 trabajadores y se aplicó el cuestionario como instrumento. La resultados reflejaron que el 55.6% del personal tiene un síndrome de burnout a un nivel alto por lo que siempre presenta agotamiento emocional, despersonalización pues hay impedimentos personales en su lugar de trabajo, comportamiento de indiferencia por los directivos y descaro por parte de los trabajadores, en la dimensión realización personal indican que siempre se sienten fracasados a causa de los bajos resultados alcanzados; en cuanto a la gestión administrativa el 44,4% lo refiere como deficiente, mencionando que a veces existe planificación, y que la organización, dirección y control nunca de ejecuta de forma debida. Se concluye que hay una influencia significativo negativo entre las variables (Kendall: 0.830; p: 0.000).

(Yumbato, 2017) en su investigación desarrollado en la Universidad de Postgrado UCV, Perú. Identificó el nivel del síndrome de Burnout en el personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo. El estudio se desarrolló bajo un nivel descriptivo, siendo la muestra conformada por 137 trabajadores y el instrumento aplicado el cuestionario. Los resultados identificaron niveles altos de síndrome de burnout en trabajadores entre 24 a 50 años, asimismo, el cargo más cargado de trabajo es el gestor de becas, asimismo, la dimensión más crítica fue el cinismo y realización con 51.5% en el en el cargo de especialista, lo que también

evidenció que el agotamiento emocional es más frecuente en las profesionales mujeres, ya que tienen a parte de una carga laboral una carga familiar adicional que limita su desempeño en el trabajo muchas veces.

Respecto a las teorías analizadas se presentan diversos enfoques que explican sobre las variables en análisis, siendo la gestión administrativa según, Asca et al. (2021) mencionaron que la gestión administrativa es una manera de ejecutar y conducir una labor profesional para conseguir los requerimientos y los objetivos para el cumplimiento, en otras palabras, estructurar los procedimientos. Asimismo, Velázquez et al., (2021) sostienen que es un proceso que faculta conservar el equilibrio y vigilancia en las entidades, investiga que las organizaciones logren sus objetivos planificados en un pequeño, mediano y largo plazo, con el propósito de aumentar, mejorar consolidar su situación financiera.

Por otra parte, Balan, (2017) indicó que la gestión administrativa en la empresa sirve para aumentar la operatividad, para disminuir la dificultad y el de constituir oportunidades organizacionales en maneras administrativas de gestión, en especial en el marco de la administración estratégica como el elegir estrategias óptimas y probables opciones; así también en la gestión operativa como el lograr cumplir con las actividades normativas actuales; y durante la administración de los trabajadores, como su formación, su desempeño, la retribución, seguros sociales y óptimas condiciones en sus labores del empleador hacia el empleado.

Por último, Zavaleta (2021) manifestó que son actividades incorporadas en forma grupal para alcanzar un propósito en un periodo establecido, es el esencial hecho de la administración y un enlace intermedio entre la planeación y las específicas metas a conseguir.

Las dimensiones que comprende la gestiona administrativa son: La planificación es para Alipour et al., (2013) indicaron que la planeación es precisar el plan de trabajo para aproximarse al futuro y tomar decisiones para alcanzar la meta, por lo que no es controlar el futuro sino es un proceso que se emplea para ejecutar asuntos. Además, (Bryson et al., (2018) refirió que es un empeño meditado y disciplinado para suscitar decisiones y actos primordiales que otorga solución y orientan lo que significa una empresa, es decir lo que crea y por qué; es así que es un ejercicio general es los

países del mundo, lo cual puede ejecutarse en empresas o áreas específicas como finanzas o recursos humanos, participaciones extranjeras fomentadas con un fin de cumplir establecidas funciones. Por ello, Velázquez et al., (2021) refirieron que esta fase se seleccionan los objetivos de la entidad, así como sus elementos que los constituyen.

Por otro lado la organización es, según Velázquez et al., (2021) indicaron que en esta fase se estructura y se asignan las labores, el que estará al mando y la utilización de recursos para la interacción entre los integrantes de la empresa. . Asimismo, Schraeder et al., (2014) afirmaron que es una función organizadora que constituye varias acciones directas o indirectas vinculadas con la distribución de recursos de forma que favorezcan el alcance de metas para que se ejecuten acorde a la planeación; en un contexto organizativo se comprende tareas referidas a la administración de recursos humanos, que tiene que ver como el diseño del trabajo y la delegación de actividades.

Asimismo, la dirección Hernández, Chombo y Cepeda (2021) manifestaron que en esta fase se ejecuta las actividades planeadas. Mientras tanto Ibrahim et al., (2018) mencionaron que es la función de dirigir y tener en control de las actividades en la empresa que guía a conseguir el propósito involucrando distintos niveles de cambios, de tal forma que debe determinar actividades y el procedimiento a seguir; a si también ayuda de forma significativa al rendimiento organizacional al producir información importante en a fin de disminuir la inestabilidad y a la vez diseñar un buen alcance del ambiente.

El control Velázquez et al., (2021) afirmaron que es supervisar y garantizar la ejecución de las determinadas actividades por los miembros de la empresa y que se logren las metas precisadas. Por tal, Alipour, Golrang, Talebi y Reza (2013) refirieron que el objetivo del control en la gestión es detectar errores y enmendarlas, por lo que los directivos usan su autoridad para incidir en los integrantes de la organización para poner en práctica estrategias y cumplir con los objetivos a un corto, mediano y largo plazo, teniendo intervenciones de elementos humanos, metas y distribuciones. Por ello, Silva, (2015) manifestó que una de las perspectivas del control fue el monitoreo, o proceso de seguimiento o de valoración de las

consecuencias logradas, incluso es vinculada con la distribución y empleo capaz de los recursos, dando fundamento a la actividad de la contabilidad. Asimismo, las bases teóricas de la variable dependiente síndrome de burnout; se define como el riesgo ocupacional originado por el estrés laboral de los trabajadores debido al agotamiento emocional que sienten tras una exposición prolongada de estrés en su área de trabajo, es así que se abruma y pierden energía, dado a las altas cargas de trabajo lo que conlleva a un retiro del trabajo (Serna et al., 2018).

Por otro lado, este síndrome se da en respuesta a la tensión crónica y continuos cambios que ocurren en el campo laboral, lo cual obliga altos niveles de responsabilidad profesional, viéndose en la necesidad de actualizar sus conocimientos y habilidades para el buen desempeño de sus funciones, asimismo, está asociado a disfunciones físicas y psíquicas que se generan en el clima de trabajo, siendo considerado una enfermedad que tiene un proceso gradual, que inicia con síntomas sutiles y que empeoran conforme pasa el tiempo (Antonelli & Portulhak, 2021)

También se le atribuyen otros términos como el síndrome de quemado en el trabajo, agotamiento emocional y es considerado como una enfermedad psicológica que se da entre personas que trabajan en un mismo contexto, lo cual genera actitudes negativas (De Arco & Castillo, 2020).

Este síndrome se le considera tridimensional y es influenciado por factores de riesgo que comprenden, el riesgo individual, interpersonal y organizacional, determinado por el Doctor Freudenberg, que se le atribuye tres modelos, teoría socio cognitiva, teoría del intercambio social y teoría organizacional que influye negativamente en la salud y eficacia profesional (Torres, 2021). Es por ello que, como lo afirma Corrêa et al., (2019) este síndrome muestra infelicidad e insatisfacción de los trabajadores con los logros obtenidos en el trabajo, es así que es considerado un accidente de trabajo que reduce la capacidad del individuo, por ello, se deben establecer estrategias preventivas en el lugar de trabajo

Por otro lado, es importante mencionar que en el caso de las profesionales mujeres existen predictores al agotamiento, debido a que manejan situaciones sociales en el que desempeñan una función de ama de casa y además el trabajo profesional, lo cual incrementa el riesgo de estrés; por

ello, es importante que se perciba una vida familiar y laboral equitativa donde no existan barreras, precariedad laboral y prejuicios que limiten su desarrollo profesional (Zaŷuski, 2022).

Asimismo, el agotamiento profesional conduce a una frustración laboral, lo que representa una de las condiciones laborales modernas a las que enfrentan los trabajadores del sector público y privado, asimismo, existe un estrés crónico y emociones negativas que son influenciadas por las condiciones laborales como falta de recursos para el buen desempeño, carga laboral, situaciones de conflicto, etc. (Grochowska & Gawron, 2022). Además, Lambert et al., (2015) refieren que el Síndrome de Burnout es la demanda excesiva de la fuerza y recursos que el trabajador puede soportar, lo cual genera conductas, consecuencias negativas y distancia emocional y cognitivamente del trabajo. Por su parte, Bermejo & Sánchez, (2017) sostienen que existe el mecanismo de Síndrome de adaptación que incluyen etapas como resistencia, alarma y agotamiento, donde se expone la capacidad de individuo para lidiar con un entorno difícil y agentes estresantes; por ello, esta situación conlleva al ausentismo y deterioro de la calidad de vida laboral.

Asimismo, el síndrome de burnout está compuesto por tres dimensiones, comprendidas por el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Taruchaín & Mayorga, 2017)

La dimensión agotamiento emocional, es la sensación de fatiga, cansancio y vacío que siente el trabajador ante entornos y situaciones de presión y sobrecarga de trabajo, además, el trabajador siente que ya no puede continuar y evidencia pérdida de energía, desinterés e irritabilidad (Cruz & Puentes, 2017).

Asimismo, la dimensión Cinismo o despersonalización, es considerada una respuesta negativa del trabajador hacia los clientes, donde se evidencian actitudes de insensibilidad, indiferencia, falta de empatía y discordialidad, acompañada de la desmotivación laboral, esto además perjudica notablemente al rendimiento de la empresa, ya que afecta a la imagen de la empresa por una deficiente calidad de servicio (Cruz & Puentes, 2017).

Finalmente, la dimensión realización personal es cuando un trabajador se siente insatisfecho por lo logrado dentro de la empresa que laboral, es

decir, siente incompetencia laboral o la ausencia de eficacia del desempeño, fracaso y pérdida de ideales (Cruz & Puentes, 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

##### **3.1.1 Diseño de investigación**

Este estudio se desarrolló bajo un tipo de investigación considerado básico, ya que no tienen propósitos prácticos. Al respecto, Carrasco (2006) sostiene que este tipo de investigación solo busca ampliar y profundizar en conocimiento a partir de una realidad existente. Ante ello, el estudio tiene como intención mostrar los resultados tal cual se presentan en la Subgerencia de Operaciones-GPIP-MML. Asimismo, se operacionalizó las variables, evidenciando su estructura, además, de la matriz de consistencia que muestra un resumen de toda la investigación. (Anexos 1 y 2)

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El estudio es de diseño no experimental de corte transversal, dado a que no tiene intención de manipular ninguna variable y se presenta la información tal cual se encuentra. Al respecto, Hernández et al. (2014) los diseños no experimentales de corte transversal realizan la recolección de datos en un único momento, asimismo, estos estudios no manipulan las variables deliberadamente, solo se observan tan cómo se presentan en su ambiente real.

Por otro lado, el estudio presentó un enfoque cuantitativo, debido a que se planteó hipótesis y requiere de la estadística para demostrar si se acepta o rechaza. Según, Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo es aquel que utiliza medición numérica para probar las hipótesis, asimismo, tiene un orden y se utiliza métodos estadísticos para mostrar resultados.

Por último, la investigación presentó un alcance correlacional, ya que tienen como intención medir el nivel de relación o asociatividad de las variables gestión administrativa y Síndrome de burnout.

### 3.2 Variables y Operacionalización

A continuación se presenta la Operacionalización de las variables, la primera es Gestión administrativa. (Anexos 1 y 2)

**Variable independiente:** gestión administrativa

**Variable dependiente:** síndrome de burnout

- **Definición conceptual:**

Velázquez et al., (2021) mencionaron que es un proceso que faculta conservar el equilibrio y vigilancia en las entidades, investiga que las organizaciones logren sus objetivos planificados en un pequeño, mediano y largo plazo, con el propósito de aumentar, mejorar consolidar su situación financiera.

Este síndrome se da en respuesta a la tensión crónica y continuos cambios que ocurren en el campo laboral, lo cual obliga altos niveles de responsabilidad profesional, viéndose en la necesidad de actualizar sus conocimientos y habilidades para el buen desempeño de sus funciones, asimismo, está asociado a disfunciones físicas y psíquicas que se generan en el clima de trabajo, siendo considerado una enfermedad que tiene un proceso gradual, que inicia con síntomas sutiles y que empeoran conforme pasa el tiempo (Antonelli & Portulhak, 2021)

- **Definición operacional**

La gestión administrativa es un proceso que comprende un conjunto de actividades que aplica la empresa para cumplir objetivos propuesto, el cual es medido por un cuestionario con opciones de respuesta en una escala Likert que va desde nunca a siempre.

Es el estado de agotamiento físico y psíquico de los trabajadores, lo cual afecta a la salud y rendimiento en el trabajo, que está comprendido por el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, el cual es medido por un cuestionario con opciones de respuesta en una escala Likert, que tiene 6 escalas de respuesta desde nunca hasta siempre.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Es considerado como todos los elementos, ya sean programas, sucesos, personas, animales finitos e infinitos que pertenecen a un universo y cuentan con características similares, asimismo, pertenecen a un mismo ámbito territorial (Carrasco, 2006).

Para ello, se determinaron a 20 colaboradores en total de la Subgerencia de Operaciones-GPIP-MML, los cuales fueron incluidos dentro de la población. (Anexo 4)

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra es considerada como una parte representativa de la población, cuyas características son auténticas de la población y permiten generalizarse, además de ser de tamaño moderado y proporcional (Carrasco, 2006).

Para determinar la muestra se ha considerado el muestreo no probabilístico por conveniencia, en la cual se ha determinado que se encuestará a 19 colaboradores.

#### **3.3.3 Muestreo**

Se ha utilizado la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Al respecto Otzen & Manterola (2017) es una técnica de muestreo en la cual el investigador toma la decisión de elegir a los elementos, dado a que la población es pequeña se considera como muestra, asimismo se elige de acuerdo a la accesibilidad y cercanía.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La técnica utilizada para el procedimiento de recolección de datos fue la encuesta, la cual es una técnica que permite obtener información de forma rápida y eficaz, la cual cuenta con procedimientos estandarizados mediante la interrogación, asimismo permite una observación indirecta de los hechos, aplicación masiva y permite la obtención de información sobre variedad de temas (Casas et al., 2003).

**Instrumento:**

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Al respecto, Hernández et al. (2014) consideran que es un conjunto de preguntas que miden a una variable o más, las cuales deben ser congruentes y evalúa la percepción de un grupo de personas que brindan opiniones calificadas con el fin de resolver una problemática. El primer instrumento mide la percepción de la gestión administrativa consta de 16 ítems, los cuales está constituido por 4 dimensiones: la planificación (4 ítems), organización (4 ítems), dirección (4 ítems), y control (4 ítems), asimismo, se tuvo como opciones de respuesta a 5 puntuaciones que están basadas en la escala de Likert, que va desde 1 =Nunca hasta 5= Siempre. (Anexo 8)

El segundo instrumento que mide la percepción del síndrome de burnout presenta la siguiente ficha técnica: el título del instrumento es Maslach Burnout Inventory versión española que mide la variable Síndrome del desgaste ocupacional (Burnout), creado por Maslach y Jackson,1981 y adaptado en el estudio de Calle et al., (2022), un artículo de Estados Unidos, aplicado a trabajadores de distintas ocupaciones, en donde se evalúan factores como: cansancio emocional (9 ítems); despersonalización (5 ítems) y realización personal en el trabajo (8 ítems), además, presentó escala Likert de 7 niveles, asimismo, presentó un nivel de confianza del 0.909. (Anexo 8)

**Validez de instrumento**

La validez consta en medir el contenido a través del juicio de expertos para asegurarse que existe un adecuado constructo entre las preguntas y dimensiones (Hernández et al., 2014).

Se realizó a través del juicio de expertos, en el cual se consideró a 3 especialistas en temas de gestión pública y metodología, las cuales consideran criterios para evaluar las preguntas del cuestionario. (Anexo 7)

**Tabla 1.** *Validez de contenido de los instrumentos de medición.*

Nº	Apellidos y nombres	Grado académico	Dictamen
----	---------------------	-----------------	----------

1.	Paucar Llanos Paul Gregorio	Dr. Economista	Aplicable
2.	Alegría Varona Gonzalo Ricardo	Dr. Economista y Gestión Pública	Aplicable
3.	Panche Rodríguez Beatriz	Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable

### **Confiabilidad de instrumentos**

La confiabilidad es la medición de la congruencia interna de los ítems que conforman el cuestionario, por lo cual se mide la fiabilidad, consistencia y coherencia de la escala de medida, en la que se utiliza el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que determina el grado del instrumento, siendo el mínimo aceptable 0.75 (Pérez et al., 2012).

**Tabla 2.** *Confiabilidad de los instrumentos de medición.*

N°	Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de elementos
1.	Escala de gestión administrativa	0,985	16
2.	Escala de síndrome de burnout	0,794	22

Se evidenció niveles de confiabilidad buenos, dado a que gestión administrativa tiene una fiabilidad del 98.5% y la escala del síndrome de burnout del 79%. (Anexo 9)

### **3.5. Procedimientos**

Para llevar a cabo la aplicación de las encuestas se pidió la autorización al gerente del área (Anexo 5 y 6), con el fin de tener acceso a los colaboradores de manera formal, seguido, se les explicó a cada trabajador que esta encuesta tiene propósitos educativos, respetando su anonimidad y siendo su participación voluntaria.

Se les entregó las fichas de los cuestionarios, indicándoles la forma de contestar y que deben de responder de acuerdo a su percepción. Después, se prosiguió a tabular la información recolectada en una

hoja Excel para luego ser exportada en el sistema SPSS para concluir con el análisis estadístico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos, una vez recaudado la información del 100% de la muestra establecida, se procedió a llenar los datos en el sistema estadístico SPSS versión 26, en el cual se realizó el análisis estadístico; en primer lugar fue el análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach; análisis descriptivo, a través de las tablas y figuras que muestran la distribución y frecuencias de las variables y dimensiones. (Anexo 9 y 10),

Finalmente se realizó el análisis inferencial a través de la contratación de las hipótesis, esto mediante la prueba Rho de Spearman que miden la correlación entre las variables que tienen una escala ordinal y estudios de tipo correlacional, en el cual se toma en cuenta al coeficiente de correlación y el nivel de significancia. (Anexo 11),

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se rige a los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo, respetando todos los criterios de investigación de acuerdo a la normativa, asimismo, se ha seguido la Normativa APA para la redacción de teoría, respetando y dando lugar a la autoría de los autores, por lo cual respeta el derecho de autor.

Por otro lado, la información mostrada no tienen ninguna manipulación, asimismo, para la aplicación del instrumento de informo a los participantes la intención del estudio, dándole a conocer que su participación es voluntaria y que es anónima, por lo cual si considera puede abandonar la encuesta si así lo considera, además, cumple con los estándares de originalidad determinados por la universidad, teniendo un porcentaje del 17%. (Anexo 12),

## **IV. RESULTADOS**

### **Resultados inferenciales**

De acuerdo a los hallazgos identificados luego de realizar la estadística inferencial que mide de forma cuantitativa la relación de las variables, se muestra los resultados en el Anexo 11, en la cual se comprobó y determinó lo siguiente:

En relación a la hipótesis general, se obtuvo una relación positiva entre la gestión administrativa y el síndrome de burnout, determinado por la prueba Rho de Spearman, en la cual se obtuvo que existe relación en un 50.2%; lo cual determina la aceptación de la hipótesis planteada. (Anexo 11)

En relación a la hipótesis específica primero, se obtuvo una relación positiva entre el planeamiento y el síndrome de burnout, determinado por la prueba Rho de Spearman, en la cual se obtuvo que existe relación en un 50.8%; lo cual determina la aceptación de la hipótesis planteada. (Anexo 11)

En relación a la hipótesis específica segunda, se obtuvo que no existe una relación positiva entre la organización y el síndrome de burnout, determinado por la prueba Rho de Spearman, en la cual se obtuvo que no existe relación en un 22.6%; lo cual determina la aceptación de la hipótesis nula. (Anexo 11)

En relación a la hipótesis específica primero, se obtuvo una relación positiva entre la dirección y el síndrome de burnout, determinado por la prueba Rho de Spearman, en la cual se obtuvo que existe relación en un 46.9%; lo cual determina la aceptación de la hipótesis planteada. (Anexo 11)

En relación a la hipótesis específica primero, se obtuvo una relación positiva entre el control y el síndrome de burnout, determinado por la prueba Rho de Spearman, en la cual se obtuvo que existe relación en un 47%; lo cual determina la aceptación de la hipótesis planteada. (Anexo 11)

## V. DISCUSIÓN

Luego de los hallazgos identificados, se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021, con un ( $\rho=0,502$ ;  $\text{Sig}=0,029<0,05$ ), lo que demostró una correlación positiva moderada. Estos resultados son similares al estudio de Antonelli (2021) quien sostiene que la gestión administrativa requiere de procesos estandarizados que promuevan la coordinación y asignación de recursos necesarios para alcanzar los objetivos institucionales, asimismo, atribuya a los trabajadores optimización en su trabajo y hacer menos cargado las horas laborales, por ello, es importante que existan planes de contingencia y la administración de un adecuado entorno laboral que le permita al trabajador cumplir con las exigencias del trabajo y manejar situaciones de tensión, asimismo, es favorable que se ejecute una eficaz gestión de las habilidades y conocimientos que contribuya al rendimiento y eficacia profesional. Sin embargo. Por otro lado, Leyva (2022) en su estudio correlacional, en el cual tomó como muestra a 70 trabajadores CAS, determinó que existe una correlación negativa entre la gestión administrativa y el síndrome de burnout, dado a que el desgaste profesional acumulado de una persona puede ser generado por los problemas sociales que no permiten el desarrollo en la vida laboral, que no es solucionado en su totalidad sino que existen otros factores que inician este síndrome de burnout y que afectan al desempeño de los funcionarios públicos, más aún en la época de pandemia que se suman criterios de salud, carga familiar y trabajo remoto, por ello se determinó una correlación negativa del -0.271.

Con relación a la hipótesis específica 1, se afirma que el planeamiento se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021, con un ( $\rho=0,508$ ;  $\text{Sig}=0,027<0,05$ ), lo que demostró una correlación positiva moderada. Al respecto Camacho (2019) refiere que la actitud de la gerencia frente a las perturbaciones psicológicas que aquejan al personal son vitales para el buen funcionamiento interno, asimismo, el planeamiento es el que permite realizar las actividades y funciones con

efectividad y productividad, dado a que se desarrollan estrategias para minimizar el estrés, planteando objetivos y compartiendo la misión y visión institucional, con el fin de lograr canalizar las emociones de los trabajadores a través de una adecuada planificación de los recursos financieros, materiales y humanos que planifiquen las actividades con anticipación y exista una adecuada distribución de funciones según la condición profesional. Ante ello, Julca (2021) en su estudio correlacional, en una muestra de 45 trabajadores determinó que existe un nivel alto de gestión administrativa del 51.1%, lo que refleja un nivel medio de síndrome de burnout, o que contribuye a un desarrollo institucional, ya que existe un adecuado direccionamiento de los procesos, estableciendo metas y objetivos que aseguren el cumplimiento de las actividades en base a las directrices planificadas, lo que le genera al trabajador seguridad y conocimiento de los esperado.

Con relación a la hipótesis específica 2, se afirma que la organización no se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021, con un ( $\rho=0,226$ ;  $\text{Sig}=0,351<0,05$ ), lo que demostró que no hay relación. Para Bermejo (2017) la organización define la estructura y las responsabilidades de cada miembro de la organización, por ello requiere tener un control efectivo que permita una gestión razonable, por lo cual es necesario determinar los perfiles profesionales requeridos que identifique a las personas que pueden laborar bajo presión y pasar jornadas largas, ya que a largo plazo esto debilita el compromiso del individuo provocando que no se cumplan los objetivos de la empresa, ante ello, se debe buscar generar entornos armoniosos. Ante ello, Cisneros (2018) en su estudio correlacional refiere que es necesaria una organización eficiente, ya que a través de ello se establece una estructura sólida y capaz de llevar a cabo los procesos, además, de coordinar de forma eficaz los recursos a todos los niveles de la organización, ya que una deficiente distribución o disminución provoca en la labor diaria el cansancio físico, generando irritabilidad e insatisfacción laboral, asimismo, se determinó un coeficiente de 0.743.

Con relación a la hipótesis específica 3, se afirma que la dirección se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021, con un ( $\rho=0,469$ ;  $\text{Sig}=0,043<0,05$ ), lo que demostró una correlación positiva moderada. Ante ello, el estudio de Escobedo (2018) refiere que la dirección contempla el desarrollo del liderazgo y motivar a los miembros con la finalidad de alcanzar los mejores resultados, asimismo, dirigir y establecer canales de comunicación eficaces para conocer las quejas y sugerencias de los trabajadores y promover el desarrollo personal y profesional, eliminando situaciones de pesimismo, hostilidad, apatía y desilusión en el trabajo, dado a que a mayor liderazgo menor serán los conflictos interpersonales y el malhumor en el contexto familiar. Torres (2021) sostiene que existen distintos riesgos que puede ocasionar las condiciones laborales, más aún en la crisis global generado por la pandemia, por ello es importante tomar decisiones que velen por los intereses de los trabajadores, puesto que existe mayor índice de estrés y malestar emocional, dado a las exigencias laborales y familiares, lo cual provoca dificultad en muchos casos en adoptarse a una nueva realidad y seguir con el mismo ritmo de trabajo, ante ello, la forma de dirección y capacidad de gestión incrementa una cultura organizativa.

Con relación a la hipótesis específica 4, se afirma que el control se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021, con un ( $\rho=0,470$ ;  $\text{Sig}=0,042<0,05$ ), lo que demostró una correlación positiva moderada. Ello concuerda con el estudio de Mora y Moreira (2018) sostienen que es necesario establecer la evaluación y supervisión de los procesos con el fin de establecer acciones correctivas oportunas ante los problemas y desviaciones que ocurran y alcanzar los objetivos establecidos, ello implica establecer límites y prioridades que eviten la saturación en el trabajo, por ello los gerentes o jefes deben ajustar las actividades y manejar una comunicación asertiva para delegar y designar el trabajo, por ello, mantienen una relación significativa con las funciones administrativas. Asimismo, Silva (2015) refiere que el control tiene como objetivo

fundamental corregir las imperfecciones administrativas, además, esta etapa permite repercutir en otros miembros a través de la implementación de estrategias ya que ofrece indicadores y pronósticos que determinan el nivel de desempeño y el uso de los recursos que representa unos de los problemas más frecuentes que limita el trabajo de los colaboradores y afecta al comportamiento o de los individuos, ya que al ver problemas no resueltos genera molestia y metas contradictorias entre los trabajadores y la organización, por ello, para mantener un entorno agradable es necesario garantizar que el gerente actúe en favor e interés de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

A raíz de los hallazgos en la presente investigación se determinó las siguientes conclusiones:

1. Se determinó una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 202, por tener un coeficiente de correlación de 0.502 y un p valor=0.029, lo cual demuestra que a un mayor nivel de eficiencia de gestión administrativa, existe menor presencia o un nivel moderado de síndrome de burnout.
2. Se determinó una correlación positiva moderada entre el planeamiento y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 202, por tener un coeficiente de correlación de 0.508 y un p valor=0.027, lo cual demuestra que a mayor eficiencia de planeamiento, existe menor presencia o un nivel moderado de síndrome de burnout.
3. Se determinó que no existe correlación entre la organización y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 202, por tener un coeficiente de correlación de 0.226 y un p valor=0.351, lo cual demuestra que a mayor eficiencia de organización, no asegura niveles bajos de síndrome de burnout.
4. Se determinó una correlación positiva moderada entre la dirección y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 202, por tener un coeficiente de correlación de 0.469 y un p valor=0.043, lo cual demuestra que a mayor nivel de eficiencia en la dirección, existe menor presencia o un nivel leve de síndrome de burnout.
5. Se determinó una correlación positiva moderada entre el control y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 202, por tener un coeficiente de correlación de 0.470 y un p valor=0.042, lo cual demuestra que a mayor nivel de eficiencia en el control, existe menor presencia o un nivel leve de síndrome de burnout.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A partir de las conclusiones determinadas se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere al subgerente seguir manteniendo a la gestión administrativa en un nivel eficiente, a través de un óptimo liderazgo que identifique las necesidades de los colaboradores y sume al trabajo eficiente de estos, con decisiones basadas en el desempeño.
2. Se recomienda al subgerente, seguir contribuyendo en el entorno laboral de los trabajadores, realizando una adecuada distribución de los recursos materiales y humanos en el área de la gerencia de Promoción de la inversión privada MML.
3. Se sugiere seguir fortaleciendo los procesos internos de la Subgerencia identificando la carga laboral de los puestos que la conforman; asimismo, priorizar los cargos de mayor funcionalidad para reducir el cansancio y garantizar la salud ocupacional.
4. Se recomienda que la entidad implemente indicadores de gestión para evaluar el rendimiento del área y proporcionar información con respecto al desempeño de los trabajadores.
5. Se recomienda realizar monitoreo continuos a fin de mejorar cualquier falencia de los procesos de la Subgerencia de Operaciones-GPIP-MML, además, brindar capacitaciones como estrategia preventiva a fin de lograr mejoras continuas en el área.

## REFERENCIAS

- Alipour, S., Arabani, S., Asadi, M., & Zareii, R. (2013). Importance of Planning and Control of Managers. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 2(9), 36–38. <https://doi.org/10.12816/0001230>
- Antonelli, R., & Portulhak, H. (2021). Burnout syndrome and quality of professional life : a study in burnout syndrome and quality of professional life : a study in accounting offices in the southwest Paraná. *Revista Alcance*, 28(2), 241–257. <https://www.researchgate.net/publication/351287039>
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 5(3), 46–54. <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/182/473>
- Balan, S. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Administrative Management and Mechanisms of Its Development*, 2(2), 6–10. <https://economics.net.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>
- Bermejo, I., & Sánchez, A. (2017). Síndrome de estrés y burnout en la gestión de eventos en el negocio de las agencias de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1394–1417. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1225-75es>
- Bryson, J., Lauren, E., & Slyke, D. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*, 20(3), 317–339. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Calle, R., Aguirre, C., & Calle, J. (2022). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión española en una población multiocupacional ecuatoriana. *Revista Sapienza*, 3(1), 776–785. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/261/140>
- Camacho, C. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115. [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/345](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/345)

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica* (Editorial San Marcos. Perú (ed.)).
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atencion Primaria*, 31(8), 527–538. <https://doi.org/10.1157/13047738>
- Cisneros, D. (2018). *El Síndrome de Burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud la Convención -2018* [(Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33621/cisneros\\_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33621/cisneros_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Consultora Dench. (2022). *El 66% de empresas no promueven actividades a favor de la salud mental, según trabajadores*. Perú 21. <https://peru21.pe/economia/el-66-de-empresas-no-promueven-actividades-a-favor-de-la-salud-mental-segun-trabajadores-rmmn-noticia/>
- Corrêa, J., Lopes, L., Almeida, D., & Camargo, M. (2019). Workplace wellbeing and burnout syndrome: Opposite faces in penitentiary work. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190149>
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268–281. <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Cuenca, S. E. (2018). El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana [Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. In *Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- De Arco, L., & Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando Saberes*, 10, 115–123. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675>

- Escobedo, L. (2018). *Relación entre la Gestión de Dirección y el Síndrome de Burnout en Directivos de Instituciones Educativas Públicas de la UGEL Arequipa – Perú* [(Tesis de Maestría), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6954/PSMespila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M., Grilló, A. J., & Morte, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Retos*, 11(21), 55–70.  
<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
- Grochowska, A., & Gawron, Á. (2022). Stress-Inducing Factors vs. the Risk of Occupational Burnout in the Work of Nurses and Paramedics. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 19, 1–15.  
<https://www.mdpi.com/1660-4601/19/9/5539/pdf?version=1651559066>
- Hernández, G. (2022). *Dos años en pandemia: Estrés y agotamiento , principales riesgos para la fuerza laboral*. El País.  
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Dos-anos-en-pandemia-Estres-y-agotamiento-principales-riesgos-para-la-fuerza-laboral-20220301-0086.html>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill Educations. México (ed.); 6ta.).
- Ibrahim, A., Guyo, W., & Odhiambo, R. (2018). Influence of strategic leadership on organizational change in the petroleum industry in Kenya. *European Journal of Business and Management*, 10(4).  
[http://ir.jkuat.ac.ke/handle/123456789/4904%0Ahttp://ir.jkuat.ac.ke/bitstream/handle/123456789/4904/Abdikarim Project %28final process%29 26th Sept 2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ir.jkuat.ac.ke/handle/123456789/4904%0Ahttp://ir.jkuat.ac.ke/bitstream/handle/123456789/4904/Abdikarim%20Project%28final%20process%29%2026th%20Sept%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Julca, E. (2021). *Gestión administrativa y síndrome de Burnout en los trabajadores* [(Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo. Perú].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Lambert, E. G., Barton, S., & Hogan, N. (2015). The Consequences of Emotional Burnout Among Correctional Staff. *SAGE Open*, 5(2), 1–15.  
<https://doi.org/10.1177/2158244015590444>

- Leyva, M. (2022). *Gestión administrativa y Síndrome Burnout durante la pandemia de Covid-19 en la Dirección Regional de Salud San Martín, 2021* [(Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. Perú.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Marsh Perú. (2021). *Salud mental : Tres de cada 10 trabajadores presentaron un alto riesgo durante la pandemia.* El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/130767-salud-mental-tres-de-cada-10-trabajadores-presentaron-un-alto-riesgo-durante-la-pandemia>
- Medrano, G., Paredes, M., Ramírez, M., & Ramírez, E. (2021). Incidencia de los Factores psicosociales en empleados del sector público de la provincia de Tarma. *Gaceta Científica*, 7(3), 109–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1137>
- Mora, M., & Moreira, K. (2018). *Evaluación de la gestión administrativa del subproceso de rehabilitación, bienestar e inclusión social del Gad Municipal Cantón Bolívar periodo 2015-2016* [(Tesis de Licenciatura), Escuela superior Politécnica Agraria de Manabí Manuel Felix López, Calceta]. <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/906>
- Organización Mundial de la salud. (2022). *Por qué el síndrome del ‘ burnout ’ ya es cosa seria para la OMS ?* Revista Forbes. <https://forbes.co/2022/02/04/capital-humano/por-que-el-sindrome-del-burnout-ya-es-cosa-seria-para-la-oms/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Teletrabajo y salud mental: Avances y desafíos más allá de la pandemia.* Organización Internacional Del Trabajo. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS\\_757609/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, O., Fermín, O., Monasterios, J., & Zavarce, C. (2012). Validez y confiabilidad del instrumento para la medición de impacto de TIC, en el marco del despliegue de actividades satelitales Venezolanas. *Revista Multidisciplinaria Del Consejo de Investigación de La Universidad Del*

- Oriente (SABER), 24(1), 76–82.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4277/427739447007.pdf>
- Rodriguez, B. (2019). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.)*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Schraeder, M., Jordan, M., & Portis, R. (2014). The Functions Of Management. *Imaginative Management Control*, 5, 50–62.  
<https://doi.org/10.4324/9781351260640-2>
- Serna, H., García, B., & Jesus, O. (2018). Spanish burnout inventory : A meta-analysis based approach. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1–13.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0186-10422018000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0186-10422018000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Silva, L. (2015). Management Control: Unsolved Problems and Research Opportunities. *Innovar*, 25(56), 11–20.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v25n56.48986.M41>
- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2017). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua Burnout. *Revista Centros*, 6(2), 72–84.  
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/1402>
- Tenesaca, A., Plaza, J., & Cañarte, L. (2021). La administración pública y el manejo de la pandemia por coronavirus en Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 6(3), 1960–1976. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2485>
- Torres, R. (2021). The Occupational stress. On the Burnout Syndrome during the Pandemic. *Revista de Derecho Procesal Del Trabajo*, 4(4), 55–71.  
<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/492>
- Vásquez, K., & Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60–65.  
<https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Velázquez, J., Alonso, R., & Romero, J. (2021). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research*

*Journal*, 7(12), 551–564. <https://doi.org/10.14738/assrj.712.9539>

Yumbato, Y. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo , Lima - 2017* [Tesis de Maestría. Escuela de Posgrado Cesar Vallejo. Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14694>

Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 53–64. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>

Zaýuski, M. (2022). Latent occupational burnout profiles of working women. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 19, 1–14. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/11/6525/pdf?version=1653639318>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión Administrativa	Velázquez et al., (2021) mencionaron que es un proceso que faculta conservar el equilibrio y vigilancia en las entidades, investiga que las organizaciones logren sus objetivos planificados en un corto, mediano y largo plazo, con el propósito de aumentar, mejorar consolidar su situación financiera.	Es un proceso que comprende un conjunto de actividades que aplica la empresa para cumplir objetivos propuesto, el cual es medido por un cuestionario con opciones de respuesta en una escala Likert.	Planificación	Procedimientos valores Políticas Metas	1,2,3,4,	Ordinal
			Organización	Estructura Información Responsabilidades Organización	5,6,7,8	
			Dirección	Motivación Evaluación Comunicación Compromiso	9,10,11,12	
			Control	Objetividad y justicia Capacitación Normas y lineamientos Medidas correctivas	13,14,15,16	

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 2:** Matriz de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems
Síndrome de Burnout	se define como el riesgo ocupacional originado por el estrés laboral de los trabajadores debido al agotamiento emocional que sienten tras una exposición prolongada de estrés en su área de trabajo, es así que se abruma y pierden energía, dado a las altas cargas de trabajo lo que conlleva a un retiro del trabajo (Serna et al., 2018).	Es el estado de agotamiento físico y psíquico de los trabajadores, lo cual afecta a la salud y rendimiento en el trabajo, que está comprendido por el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, el cual es medido por un cuestionario con opciones de respuesta en una escala Likert.	Agotamiento emocional	Cansancio	1,2,3,6,8,13,14,16,20	
			Cinismo o despersonalización	Irritabilidad	5,10,11,15,22	Ordinal
			Realización personal	Frustración	4,7,9,12,17,18,19,21	

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3: Matriz de Consistencia de la Investigación

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES de la Gerencia de Promoción de la inversión privada MML DURANTE LA PANDEMIA DE COVID -19, 2021																				
Autor: Sheshira Campomanes																				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	Metodología											
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Procedimientos	1,2,3,4	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre	Eficiente (16-20) Regular (10-15) Deficiente (4-9)	<b>Enfoque:</b>											
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.	H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021			Organización				valores	5,6,7,8	Estructura	Eficiente (16-20) Regular (10-15) Deficiente (4-9)	Aplicado							
									Políticas					Información	Diseño:					
									Metas							Responsabilidades	No experimental			
				Dirección		Organización		Alcance:												
					Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas	Dirección	Motivación	9,10,11,12	Eficiente (16-20) Regular (10-15) Deficiente (4-9)	Correlacional							
				Evaluación						Corte:										
				¿Cuál es la relación entre la Planificación y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021?	Determinar la relación entre la Planificación y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.	H1: Existe relación significativa entre la Planificación y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.		Control	Comunicación		13,14,15,16	Eficiente (16-20) Regular (10-15) Deficiente (4-9)	20 colaboradores de la Gerencia de Promoción de la inversión privada MML.							
									Compromiso	Objetividad y justicia				Población:						
									¿Cuál es la relación entre la Organización y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021?						Determinar la relación entre la Organización y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Gerencia de Promoción de la inversión privada MM durante la pandemia de covid -19, 2021.	H2: Existe relación significativa entre la organización y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Gerencia de Promoción de la inversión privada MML durante la pandemia de covid -19, 2021.	SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento emocional	Cansancio	1,2,3,6,8,13,14,16,20
			Medidas correctivas				<b>Muestra:</b>													

<p>¿Cuál es la relación entre la Dirección y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la Dirección y el síndrome de burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.</p>	<p>H3: Existe relación significativa entre la dirección y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.</p>		<p>Cinismo o despersonalización</p>	<p>Irritabilidad</p>	<p>5,10,11,15,22</p>	<p>0: Nunca 1: Casi nunca 2: Algunas veces 3: Regularmente 4: Bastantes veces 5: Casi siempre 6: Siempre</p>	<p>Alto (10-30) Medio (6-9) Bajo (0-5)</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre Control y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la Control y el síndrome de burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.</p>	<p>H3: Existe relación significativa entre el Control y el síndrome de Burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid -19, 2021.</p>		<p>Realización personal</p>	<p>Frustración</p>	<p>4,7,9,12,17,18,19,21</p>	<p>0: Nunca 1: Casi nunca 2: Algunas veces 3: Regularmente 4: Bastantes veces 5: Casi siempre 6: Siempre</p>	<p>Alto (40-56) Medio (34-39) Bajo (0-33)</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

#### Anexo 4: Análisis demográfico de la muestra

<b>Género</b>	<b>Edad</b>	<b>Tiempo laborando</b>	<b>Cargo</b>
Hombre	39	3 años	Administrador
Hombre	23	5	Asistente administrativo
Mujer	45	3 años	Especialista en Procesos Logísticos
Hombre	30	1 año	Asistencia Técnica en Logística
Mujer	34	5 años	Coordinadora Administrativa
Mujer	30	3 años	apoyo administrativo
Mujer	27	1 año y medio	Gestión Administrativa
Hombre	40	1 año 9 meses	Asistente técnico en logística
Mujer	43	2 años	Coordinador de obras
Mujer	49	3 años	Personal Administrativo
Mujer	44	3 años	Comunicaciones
Hombre	36	Más de 1 año	Asistente administrativo
Hombre	43	3 años	Coordinador Administrativo
Mujer	36	1 año	Asistente administrativo
Mujer	45	3 años	Administradora
Mujer	46	Más de 20 años	Asistente administrativo
Mujer	37	8	Secretaria Ejecutiva
Mujer	35	2 años	Secretaria
Mujer	29	3 años	Administradora

## Anexo 5: Carta de solicitud de Aprobación de Investigación

### POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 26 de julio 2022

SEÑOR:

Sandra Suarez Quiroz

Subgerencia de Operaciones-GPIP-MML

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Callao - Lima, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Sheshira Michelly Campomanes Olortegui
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DURANTE LA PANDEMIA DE COVID -19, 2021
- 6) Asesor : Graus Cortez Lupe Ester

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Lic. Sheshira Michelly Campomanes Olortegui

## Anexo 6: Carta Respuesta de Aprobación de Investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 26 de julio 2022

SEÑOR:  
**Sandra Suarez Quiroz**  
**Subgerencia de Operaciones-GPIP-MML**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Callao - Lima, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Sheshira Michelly Campomanes Olortegui
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DURANTE LA PANDEMIA DE COVID -19, 2021
- 6) Asesor : Graus Cortez Lupe Ester

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Lic. Sheshira Michelly Campomanes Olortegui

## Anexo 7

### Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSION: PLANEAMIENTO</b>									
1	Considera usted que la Subgerencia de Operaciones tiene definida los procedimientos a ejecutar durante cada año fiscal.	X		x		x			
2	La Subgerencia de Operaciones se preocupa por promover los valores dentro de la entidad.	X		X		X			
	Considera que existen políticas que mejoren los procesos institucionales.	X		X		X			
3	Le parece que las metas de la Subgerencia están bien definidas y ejecutadas.	X		X		X			
<b>DIMENSION: ORGANIZACION</b>									
4	Considera que todos los puestos de su área cuentan con personal cualificado.	X		X		X			
5	Considera que la información adjunta en las carpetas compartidas se da a conocer de forma clara y precisa.	X		X		X			
6	Considera que la subgerencia cumple con las obligaciones y demás facultades que le correspondan.	X		X		X			
7	Respecto a sus funciones, sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo.	X		X		X			
<b>DIMENSION: DIRECCION</b>									
8	Considera importante la motivación de los colaboradores.	X		X		X			
9	Se efectúa evaluación al rendimiento de la gestión mediante indicadores de eficiencia y eficacia.	X		X		X			
10	Considera que los trabajadores de la Subgerencia son comunicativos ante cualquier circunstancia.	X		X		X			
11	Considera que existe compromiso por parte de todos los que integran esta área.	X		X		X			
<b>DIMENSION: CONTROL</b>									
12	Ante cualquier problema, los jefes actúan con objetividad y justicia.	X		X		X			
13	Considera que se brinda capacitación constante a todos los trabajadores de la Subgerencia.	X		X		X			
14	Usted se rige a las normas y lineamientos de la Institución.	X		X		X			
15	Considera que se toman medidas correctivas ante cualquier hecho que afecte al	X		X		X			
<b>CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) (Versión Española) Tomado de Calle, Aguirre, Calle &amp; Izquierdo (2022)</b>									
N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSION: CANSANCIO EMOCIONAL</b>									
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		x		x			
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X			
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	x		X		X			
4	Trabajar con usuarios o clientes todos los días es una tensión para mí.	X		X		X			
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		X		X			
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X			
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X			
8	Trabajar en contacto directo con los clientes o usuarios me produce bastante estrés.	X		X		X			
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	x		x		X			
<b>DIMENSION: DESPERSONALIZACION</b>									
10	Creo que estoy tratando a algunos usuarios o clientes como si fueran objetos impersonales.	X		x		X			
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X			
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X			
13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los usuarios o clientes a los que tengo que atender.	X		X		X			
14	Siento que los usuarios o clientes me culpan de algunos de sus problemas.	x		X		x			
<b>DIMENSION: REALIZACION PERSONAL</b>									
15	Puedo entender con facilidad lo que lo que piensan mis usuarios clientes.	X		x		X			
16	Me encuentro muy bien con los problemas que me presentan mis clientes o usuarios.	X		X		X			
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X			
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X			
19	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis usuarios o clientes.	X		X		X			
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes o usuarios.	X		X		X			
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X			
22	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	x		x		x			
Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí									
Opinión de aplicabilidad: <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable [ X ] <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir [ ] <input type="checkbox"/> No aplicable [ ]									
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alegria Varona Gonzalo Ricardo DNI: 66513752									
Especialidad del validador: Docente Universitario [ Investigador									
27 de junio del 2022									
<p><sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para medir el componente o dimensión específica del constructo.  <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, se concibe, exacto y preciso.</p> <p><b>Nota:</b> Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.</p>									
 GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA DNI 66513752 Firma del Experto Informante.									

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Items DIMENSION: PLANEAMIENTO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted que la Subgerencia de Operaciones tiene definida los procedimientos a ejecutar durante cada año fiscal.	X		x		X		
2	La Subgerencia de Operaciones se preocupa por promover los valores dentro de la entidad.	Xx		X		X		
	Considera que existen políticas que mejoren los procesos institucionales.	X		X		X		
3	Le parece que las metas de la Subgerencia están bien definidas y ejecutadas.	x		x		X		
<b>DIMENSION: ORGANIZACION</b>								
4	Considera que todos los puestos de su área cuentan con personal cualificado.	X		x		X		
5	Considera que la información adjunta en las carpetas compartidas se da a conocer de forma clara y precisa.	X		X		X		
6	Considera que la subgerencia cumple con las obligaciones y demás facultades que le correspondan.	X		X		X		
7	Respecto a sus funciones, sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo.	X		X		x		
<b>DIMENSION: DIRECCION</b>								
8	Considera importante la motivación de los colaboradores.	X		x		x		
9	Se efectúa evaluación al rendimiento de la gestión mediante indicadores de eficiencia y eficacia.	X		X		X		
10	Considera que los trabajadores de la Subgerencia son comunicativos ante cualquier circunstancia.	X		X		X		
11	Considera que existe compromiso por parte de todos los que integran esta área.	x		x		X		
<b>DIMENSION: CONTROL</b>								
12	Ante cualquier problema, los jefes actúan con objetividad y justicia.	x		x		X		
13	Considera que se brinda capacitación constante a todos los trabajadores de la Subgerencia.	X		X		X		
14	Usted se rige a las normas y lineamientos de la Institución.	X		X		X		
15	Considera que se toman medidas correctivas ante cualquier hecho que afecte al área.	X		x		X		

**CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) (Versión Española) Tomado de Calle, Aguirre, Calle & Izquierdo (2022)**

N°	DIMENSIONES / Items DIMENSION: CANSANCIO EMOCIONAL	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		x		x		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		
4	Trabajar con usuarios o clientes todos los días es una tensión para mí.	x		X		Xx		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los clientes o usuarios me produce bastante estrés.	X		X		X		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	x		x		x		
<b>DIMENSION: DESPERSONALIZACION</b>								
10	Creo que estoy tratando a algunos usuarios o clientes como si fueran objetos impersonales.	X		x		x		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los usuarios o clientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los usuarios o clientes me culpan de algunos de sus problemas.	x		x		X		
<b>DIMENSION: REALIZACION PERSONAL</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que lo que piensan mis usuarios clientes.	X		x		X		
16	Me encuentro muy bien con los problemas que me presentan mis clientes o usuarios.	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		x		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
19	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis usuarios o clientes.	X		x		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes o usuarios.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		x		X		
22	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	x		X		x		

Observaciones (preisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

 Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

 Apellidos y nombres juez validador del. **Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos DNI: 25691179**

 Especialidad del validador: **Dr. Economista**

17 de Junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiendo sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, enérgico y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: PLANEAMIENTO</b>								
1	Considera usted que la Subgerencia de Operaciones tiene definida los procedimientos a ejecutar durante cada año fiscal.	X		x		X		
2	La Subgerencia de Operaciones se preocupa por promover los valores dentro de la entidad.	Xx		X		X		
	Considera que existen políticas que mejoren los procesos institucionales.	X		X		X		
3	Le parece que las metas de la Subgerencia están bien definidas y ejecutadas.	x		x		X		
<b>DIMENSION: ORGANIZACION</b>								
4	Considera que todos los puestos de su área cuentan con personal cualificado.	X		x		X		
5	Considera que la información adjunta en las carpetas compartidas se da a conocer de forma clara y precisa.	x		X		X		
6	Considera que la subgerencia cumple con las obligaciones y demás facultades que le correspondan.	X		X		X		
7	Respecto a sus funciones, sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo.	X		X		x		
<b>DIMENSION: DIRECCION</b>								
8	Considera importante la motivación de los colaboradores.	X		x		x		
9	Se efectúa evaluación al rendimiento de la gestión mediante indicadores de eficiencia y eficacia.	X		X		X		
10	Considera que los trabajadores de la Subgerencia son comunicativos ante cualquier circunstancia.	x		X		X		
11	Considera que existe compromiso por parte de todos los que integran esta área.	x		x		X		
<b>DIMENSION: CONTROL</b>								
12	Ante cualquier problema, los jefes actúan con objetividad y justicia.	x		x		X		
13	Considera que se brinda capacitación constante a todos los trabajadores de la Subgerencia.	X		X		X		
14	Usted se rige a las normas y lineamientos de la Institución.	X		X		X		
15	Considera que se toman medidas correctivas ante cualquier hecho que afecte al área.	X		x		X		

**CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) (Versión Española) Tomado de Calle, Aguirre, Calle & Izquierdo (2022)**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: CANSANCIO EMOCIONAL</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		x		x		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		
4	Trabajar con usuarios o clientes todos los días es una tensión para mí.	x		X		Xx		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los clientes o usuarios me produce bastante estrés.	X		X		X		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	x		x		x		
<b>DIMENSION: DESPERSONALIZACION</b>								
10	Creo que estoy tratando a algunos usuarios o clientes como si fueran objetos impersonales.	X		x		x		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los usuarios o clientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los usuarios o clientes me culpan de algunos de sus problemas.	x		x		X		
<b>DIMENSION: REALIZACION PERSONAL</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que lo que piensan mis usuarios clientes.	X		x		X		
16	Me encuentro muy bien con los problemas que me presentan mis clientes o usuarios.	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		x		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
19	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis usuarios o clientes.	X		x		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes o usuarios.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		x		X		
22	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Beatriz Panche Rodríguez DNI: 09586832  
Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

25 de junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Beatriz Panche Rodríguez  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo Píllal - Callao

Firma del Experto Informante.

## Anexo 8: Cuestionario de gestión administrativa

### INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado colaborador, a continuación se le presenta un cuestionario referido al tema gestión administrativa, se le pide llenar de acuerdo a su percepción, recordando que no existen preguntas ni buenas ni malas, asimismo, sus respuestas serán anónimas y de uso exclusivo académico. Marque dentro del recuadro que considere.

**1: Nunca    2: Casi nunca    3: A veces    4: Casi siempre    5: Siempre**

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	Considera usted que la Gerencia de Promoción de la inversión privada MM tie definida los procedimientos a ejecutar durante cada año fiscal.					
2	La Gerencia de Promoción de la inversión privada MM se preocupa por promover los valores dentro de la entidad.					
3	Considera que existen políticas que mejoren los procesos institucionales.					
4	Le parece que las metas de la Gerencia de Promoción de la inversión privada MM están bien definidas y ejecutadas.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	Considera que todos los puestos de su área cuentan con personal cualificado.					
6	Considera que la información adjunta en las carpetas compartidas se da a conocer de forma clara y precisa.					
7	Considera que la Gerencia de Promoción de la inversión privada MM cumple con las obligaciones y demás facultades que le correspondan.					
8	Respecto a sus funciones, sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo.					
<b>DIRECCIÓN</b>						
9	Considera importante la motivación de los colaboradores.					
10	Se efectúa evaluación al rendimiento de la gestión mediante indicadores de eficiencia y eficacia.					
11	Considera que los trabajadores de la Gerencia de Promoción de la inversión privada MM son comunicativos ante cualquier circunstancia.					
12	Considera que existe compromiso por parte de todos los que integran esta área.					
<b>CONTROL</b>						
13	Ante cualquier problema, los jefes actúan con objetividad y justicia.					
14	Considera que se brinda capacitación constante a todos los trabajadores de la gerencia.					
15	Usted se rige a las normas y lineamientos de la Institución.					
16	Considera que se toman medidas correctivas ante cualquier hecho que afecte al área.					

**Anexo 9:** Cuestionario de síndrome de burnout

**CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) (Versión Española)**

Estimado colaborador, a continuación se le presenta un cuestionario referido al tema desgaste profesional (Síndrome de Burnout), se le pide llenar de acuerdo a su percepción, recordando que no existen preguntas ni buenas ni malas, asimismo, sus respuestas serán anónimas y de uso exclusivo académico. Marque dentro del recuadro que considere.

**0: Nunca            1: Casi nunca            2: Algunas veces            3: Regularmente**  
**4: Bastantes veces            5: Casi siempre            6: Siempre**

Aspecto evaluado	Preguntas
<b>Cansancio emocional</b>	1,2,3,6,8,13,14,16,20
<b>Despersonalización</b>	5,10,11,15,22
<b>Realización Personal</b>	4,7,9,12,17,18,19,21

N°	preguntas	Escala						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Puedo entender con facilidad lo que lo que piensan mis usuarios clientes.							
5	Creo que estoy tratando a algunos usuarios o clientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar con usuarios o clientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me encuentro muy bien con los problemas que me presentan mis clientes o usuarios.							
8	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que realizo este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

12	Me encuentro con mucha vitalidad.								
13	Me siento frustrado por mi trabajo.								
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.								
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los usuarios o clientes a los que tengo que atender.								
16	Trabajar en contacto directo con los clientes o usuarios me produce bastante estrés.								
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis usuarios o clientes.								
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes o usuarios.								
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.								
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.								
22	Siento que los usuarios o clientes me culpan de algunos de sus problemas.								

## Anexo 9: Análisis Estadístico fiabilidad de gestión administrativa

### 1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	38

### 3. Estadísticos descriptivos por pregunta

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Procedimientos	19	2	5	4,11	,937	,877
valores	19	2	5	4,32	,885	,784
Políticas	19	1	5	3,79	1,316	1,731
Metas	19	1	5	3,68	1,108	1,228
Estructura	19	1	5	3,68	1,204	1,450
Información	19	1	5	3,63	1,212	1,468
Responsabilidades	19	1	5	4,00	1,202	1,444
Organización	19	2	5	4,32	1,157	1,339
Motivación	19	2	5	4,37	1,012	1,023
Evaluación	19	1	5	3,74	1,147	1,316
Comunicación	19	2	5	3,63	1,012	1,023
Compromiso	19	2	5	3,95	1,026	1,053
Objetividad y justicia	19	2	5	4,00	1,000	1,000
Capacitación	19	1	5	3,63	1,165	1,357
Normas y lineamientos	19	2	5	4,37	,895	,801
Medidas correctivas	19	2	5	4,16	,834	,696
Cansancio	19	0	6	2,74	1,821	3,316
Cansancio	19	0	5	2,26	1,558	2,427
Cansancio	19	0	6	2,79	1,873	3,509
Cansancio	19	0	6	2,95	2,172	4,719
Cansancio	19	0	6	2,79	2,226	4,953
Cansancio	19	0	6	2,68	2,212	4,895
Cansancio	19	0	6	2,58	2,219	4,924
Cansancio	19	0	6	2,84	2,007	4,029
Cansancio	19	0	4	,84	1,119	1,251
Irritabilidad	19	0	4	1,42	1,216	1,480
Irritabilidad	19	0	2	,42	,607	,368
Irritabilidad	19	0	4	,53	1,020	1,041
Irritabilidad	19	0	6	1,53	1,775	3,152
Irritabilidad	19	0	5	1,11	1,370	1,877
Frustración	19	1	6	3,63	1,707	2,912

Frustración	19	0	6	3,37	1,674	2,801
Frustración	19	1	6	4,11	1,883	3,544
Frustración	19	1	6	4,58	1,465	2,146
Frustración	19	1	6	4,42	1,710	2,924
Frustración	19	1	6	4,37	1,535	2,357
Frustración	19	1	6	4,42	1,610	2,591
Frustración	19	1	6	4,37	1,422	2,023

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Procedimientos	120,00	548,889	,580	,876
valores	119,79	553,398	,505	,877
Políticas	120,32	546,228	,443	,877
Metas	120,42	559,924	,268	,880
Estructura	120,42	541,702	,572	,875
Información	120,47	546,596	,479	,877
Responsabilidades	120,11	532,544	,743	,873
Organización	119,79	534,842	,729	,873
Motivación	119,74	536,982	,794	,873
Evaluación	120,37	551,246	,420	,878
Comunicación	120,47	545,152	,615	,875
Compromiso	120,16	538,696	,745	,874
Objetividad y justicia	120,11	537,655	,788	,873
Capacitación	120,47	556,485	,316	,879
Normas y lineamientos	119,74	545,427	,693	,875
Medidas correctivas	119,95	550,830	,605	,876
Cansancio	121,37	566,135	,066	,885
Cansancio	121,84	545,918	,369	,878
Cansancio	121,32	530,895	,473	,876
Cansancio	121,16	527,029	,436	,877
Cansancio	121,32	530,006	,393	,879
Cansancio	121,42	529,813	,398	,879
Cansancio	121,53	543,819	,256	,882
Cansancio	121,26	553,649	,186	,883
Cansancio	123,26	595,649	-,397	,889
Irritabilidad	122,68	565,450	,143	,882
Irritabilidad	123,68	581,450	-,226	,884
Irritabilidad	123,58	578,924	-,097	,884
Irritabilidad	122,58	570,146	,023	,886
Irritabilidad	123,00	593,222	-,298	,889
Frustración	120,47	535,374	,468	,876
Frustración	120,74	550,760	,276	,880
Frustración	120,00	536,667	,401	,878
Frustración	119,53	534,596	,568	,875
Frustración	119,68	518,339	,693	,871
Frustración	119,74	518,871	,772	,870
Frustración	119,68	523,450	,668	,872
Frustración	119,74	532,649	,617	,874

#### 5 Estadísticas de escala de la presente investigación

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
63.36	181.690	13.479	38

## Anexo 10: Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

**Tabla 3. Niveles de Gestión administrativa**

Niveles	f	%
Eficiente	13	68,4
Regular	5	26,3
Deficiente	1	5,3
Total	19	100,0

Se evidencia en la tabla 3, los niveles de la gestión administrativa en la cual se percibe del 100% (n=19) de la muestra encuestada un nivel eficiente del 68.4% (n=13); asimismo, el 26.3%(n=5) lo considera en un nivel regular y el 5.3% (n=1) en un nivel deficiente.

**Tabla 4. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa**

Dimensiones del Gestión administrativa	Nivel	f	%
Planificación	Eficiente	13	68,4
	Regular	3	15,8
	Deficiente	3	15,8
Organización	Eficiente	11	57,9
	Regular	6	31,6
	Deficiente	2	10,5
Dirección	Eficiente	11	57,9
	Regular	7	36,8
	Deficiente	1	5,3
Control	Eficiente	10	52,6
	Regular	7	36,8
	Deficiente	2	10,5

Se evidencia en la tabla 4 los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa, en la cual se evidenció que: la planificación se encuentra en un nivel eficiente del 68.4% (n=13), el 15.8% (3) lo percibe en un nivel regular y el 15.8%(3) lo percibe en un nivel deficiente; en referencia a la dimensión organización, este es percibido en un nivel eficiente del 57.9% (n=11), el 31.6%(6) en un nivel regular y el 10.5%(2) en un nivel deficiente; respecto a la dimensión dirección, es percibido en un nivel eficiente con el 57.9%(11), el 36.8%(7) lo percibió en un nivel regular y

el 5.3%(1) en un nivel deficiente; por último, la dimensión control, el 52.6% (10) lo percibió en un nivel eficiente, el 36.8% (7) lo percibió en un nivel regular y el 10.5% lo percibió en un nivel deficiente.

**Tabla 5. Niveles de Síndrome de Burnout**

Niveles	f	%
Severo	1	5,3
Moderado	9	47,4
Leve	9	47,4
Total	19	100,0

Se evidencia en la tabla 5, los niveles de la variable Síndrome de Burnout en la cual se percibe del 100% (n=19) de la muestra encuestada un nivel moderado del 47.4 (n=9); asimismo, el 47.4%(n=9) lo considera en un nivel leve y el 5.3% (n=1) en un nivel severo.

**Tabla 6. Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout**

Dimensiones del Gestión administrativa	Nivel	f	%
Agotamiento emocional	Severo	5	26,3
	Moderado	7	36,8
	Leve	7	36,8
Cinismo	Severo	2	10,5
	Moderado	6	31,6
	Leve	11	57,9
Realización personal	Severo	6	31,6
	Moderado	5	26,3
	Leve	8	42,1

Se evidencia en la tabla 6 los niveles de las dimensiones de la variable síndrome de burnout, en la cual se evidenció que: el agotamiento emocional se encuentra en un nivel moderado del 36.8% (n=7), el 36.8% (7) lo percibió en un nivel leve y el 26.3%(5) lo percibió en un nivel severo; en referencia a la dimensión cinismo, fue percibido en un nivel leve en un 57.9% (n=11), el 31.6%(6) en un nivel moderado y el 10.5%(2) en un nivel severo; por último, la dimensión realización personal, el 45.1% (8) lo percibió en un nivel Leve, el 31.6% (6) lo percibió en un nivel severo y el 26.3% lo percibió en un nivel moderado.

**Tabla 7. Niveles de gestión administrativa y síndrome de burnout**

		Niveles de síndrome de burnout			Total	
		Severo	Moderado	Leve		
gestión administrativa	Eficiente	f	0	5	8	13
		%	0,0%	26,3%	42,1%	68,4%
	Regular	f	0	4	1	5
		%	0,0%	21,1%	5,3%	26,3%
	Deficiente	f	1	0	0	1
		%	5,3%	0,0%	0,0%	5,3%
Total	f	1	1	9	19	
	%	4.5%	5,3%	47,4%	47,4%	

Se evidencia en la tabla 7 el análisis descriptivo de las tablas de contingencia, en la cual se identificó que: el 42.1% (8) percibió un nivel eficiente de gestión administrativa y a su vez un nivel leve de síndrome de burnout, asimismo, se evidenció que el 26.3%(5) de personal percibió en un nivel eficiente a la gestión administrativa y a su vez un nivel moderado de síndrome de burnout, mientras que se identificó que el 21.1% (4) que perciben un nivel regular de gestión administrativa también perciben un nivel moderado de síndrome de burnout.

**Tabla 8. Niveles de planificación y síndrome de burnout**

			Niveles de síndrome de burnout			Total
			Severo	Moderado	Leve	
Planificación	Eficiente	f	0	5	8	13
		%	0,0%	26,3%	42,1%	68,4%
	Regular	f	0	2	1	3
		%	0,0%	10,5%	5,3%	15,8%
	Deficiente	f	1	2	0	3
		%	5,3%	10,5%	0,0%	15,8%
Total	f	1	1	9	19	
	%	4,5%	5,3%	47,4%	47,4%	

Se evidencia en la tabla 8 se identificó que: el 42.1% (8) percibió un nivel eficiente de planificación y a su vez un nivel leve de síndrome de burnout, asimismo, se evidenció que el 26.3%(5) de personal percibió en un nivel eficiente a la gestión administrativa y a su vez un nivel moderado de síndrome de burnout, mientras que se identificó que el 10.5% (2) que percibe un nivel regular de gestión administrativa también perciben un nivel moderado de síndrome de burnout.

**Tabla 9. Niveles de organización y síndrome de burnout**

			Niveles de síndrome de burnout			Total
			Severo	Moderado	Leve	
Organización	Eficiente	f	0	5	6	11
		%	0,0%	26,3%	31,6%	57,9%
	Regular	f	0	4	2	6
		%	0,0%	21,1%	10,5%	31,6%
	Deficiente	f	1	0	1	2
		%	5,3%	0,0%	5,3%	10,5%
Total	f	1	1	9	19	
	%	4,5%	5,3%	47,4%	47,4%	

Se evidencia en la tabla 9 se identificó que: el 31.6% (6) percibió un nivel eficiente de organización y a su vez un nivel leve de síndrome de burnout, asimismo, se evidenció que el 26.3%(5) de personal percibió en un nivel eficiente la organización y a su vez un nivel moderado de síndrome de burnout, mientras que se identificó que el 21.1% (4) que percibe un nivel regular de organización también perciben un nivel moderado de síndrome de burnout.

**Tabla 10. Niveles de dirección y síndrome de burnout**

		Niveles de síndrome de burnout			Total	
		Severo	Moderado	Leve		
Dirección	Eficiente	f	0	4	7	11
		%	0,0%	21,1%	36,8%	57,9%
	Regular	f	0	5	2	7
		%	0,0%	26,3%	10,5%	36,8%
	Deficiente	f	1	0	0	1
		%	5,3%	0,0%	0,0%	5,3%
Total	f	1	1	9	19	
	%	4.5%	5,3%	47,4%	47,4%	

Se evidencia en la tabla 10 se identificó que: el 36.8% (7) percibió un nivel eficiente de dirección y a su vez un nivel leve de síndrome de burnout, asimismo, se evidenció que el 26.3%(5) del personal percibió en un nivel regular de dirección y a su vez un nivel moderado de síndrome de burnout, mientras que el 21.1% (4) que percibió un nivel eficiente de dirección también perciben un nivel moderado de síndrome de burnout.

**Tabla 11. Niveles de control y síndrome de burnout**

		Niveles de síndrome de burnout			Total	
		Severo	Moderado	Leve		
Control	Eficiente	f	0	3	7	10
		%	0,0%	15,8%	36,8%	52,6%
	Regular	f	0	6	1	7
		%	0,0%	31,6%	5,3%	36,8%
	Deficiente	f	1	0	1	2
		%	5,3%	0,0%	5,3%	10,5%
Total	f	1	1	9	19	
	%	4,5%	5,3%	47,4%	47,4%	

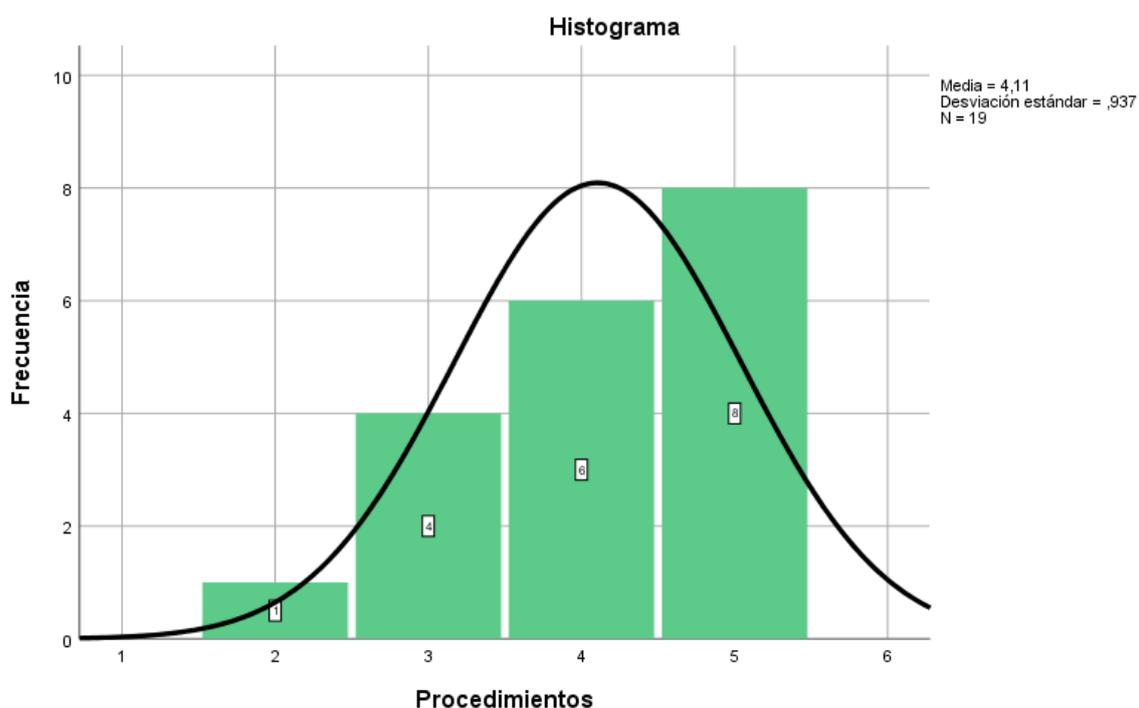
Se evidencia en la tabla 11 se identificó que: el 36.8% (7) percibió un nivel eficiente de control y a su vez un nivel leve de síndrome de burnout, asimismo, se evidenció que el 31.6%(6) del personal percibió en un nivel regular de control y a su vez un nivel moderado de síndrome de burnout, mientras que el 15.8% (3) que percibió un nivel eficiente de control también percibió un nivel moderado de síndrome de burnout.

## Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

Tabla 12. Procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	4	21,1	21,1	26,3
	Casi siempre	6	31,6	31,6	57,9
	Siempre	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Gráfico 1. Histograma Procedimientos

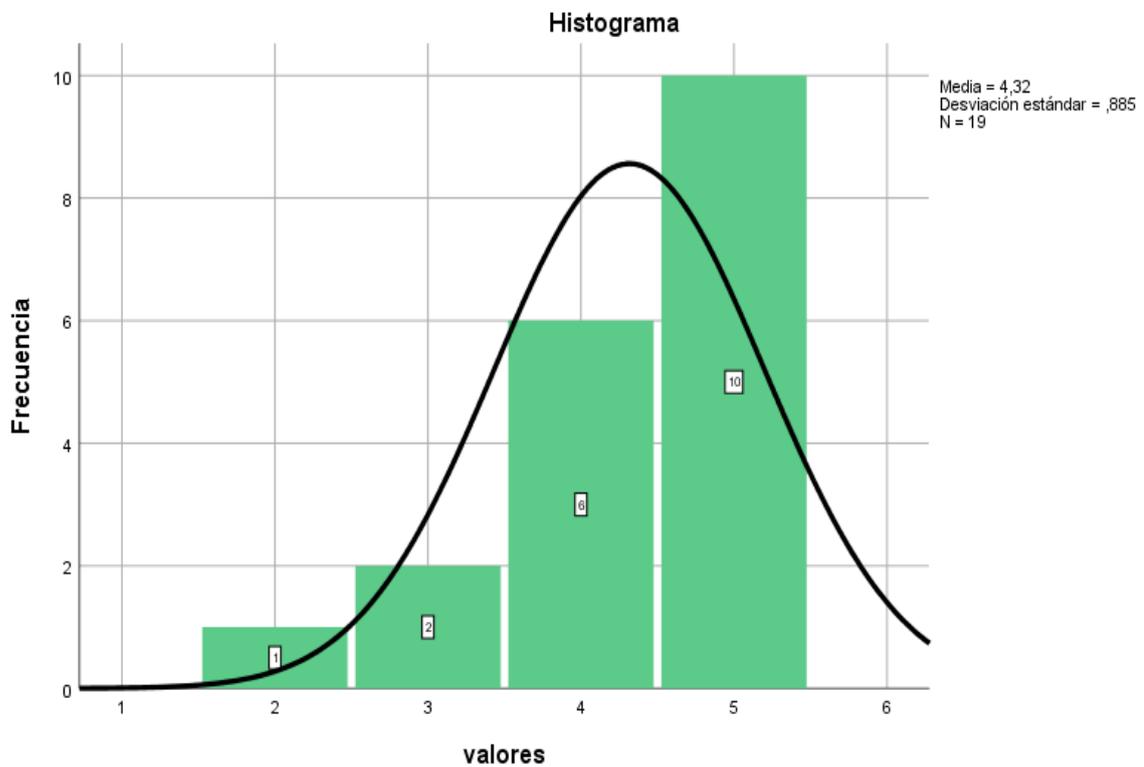


El 42.1% de los colaboradores consideran que siempre mantienen definidos los procedimientos durante cada año fiscal, asimismo, el 31.6% considera que casi siempre; mientras que el 21.1% de los colaboradores consideró que solo a veces se tienen los procedimientos definidos.

**Tabla 13. valores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	2	10,5	10,5	15,8
	Casi siempre	6	31,6	31,6	47,4
	Siempre	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 2. Histograma valores**

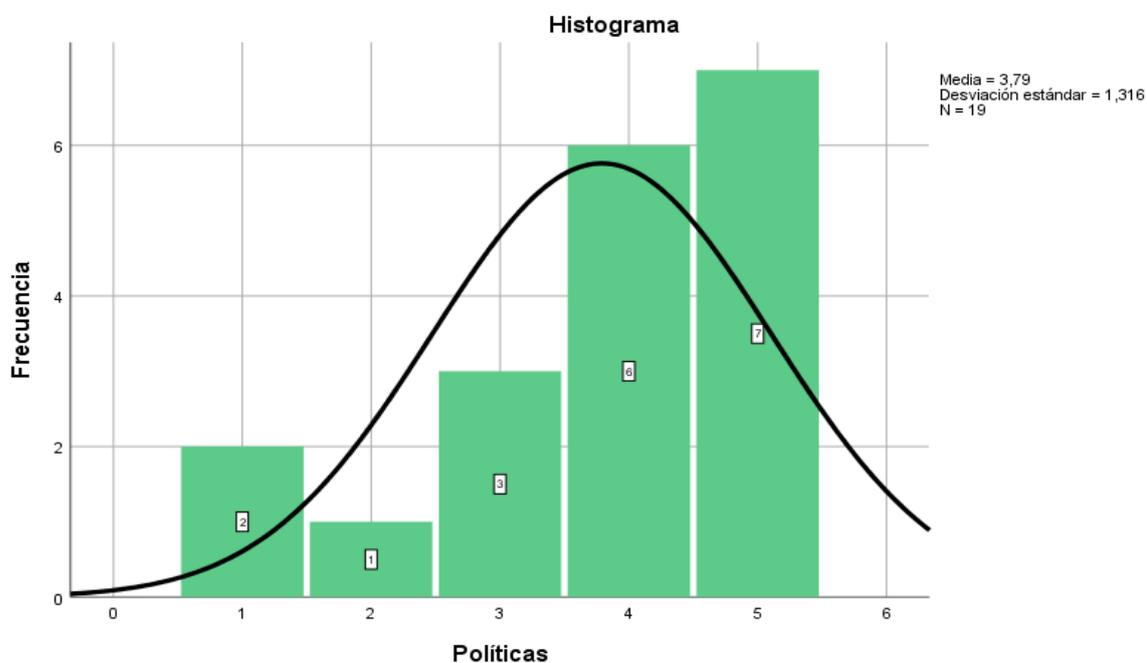


Los colaboradores opinaron en un 52.6% que siempre existen valores, asimismo, el 31.6% sostiene que casi siempre se preocupan por fomentar valores dentro del área; mientras que solo el 10.5% consideró que a veces se lleva a cabo esta afirmación.

**Tabla 14. Políticas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	1	5,3	5,3	15,8
	A veces	3	15,8	15,8	31,6
	Casi siempre	6	31,6	31,6	63,2
	Siempre	7	36,8	36,8	100,0
	Total		19	100,0	100,0

**Gráfico 3. Histograma Políticas**

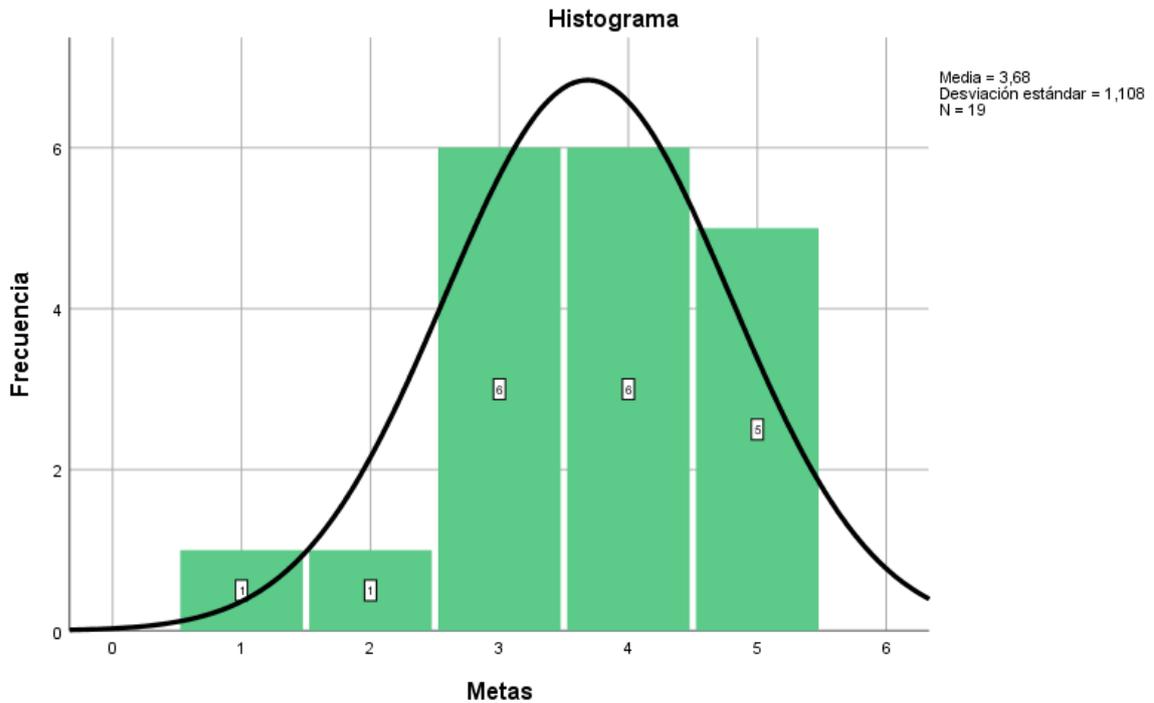


El 36.8% de los colaboradores consideran que siempre existen políticas que permiten la mejora de los procesos institucionales, asimismo, el 31.6% considera que casi siempre; mientras que el 15.8% de los colaboradores consideró que solo a veces se establecen nuevas políticas.

**Tabla 15. Metas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	1	5,3	5,3	10,5
	A veces	6	31,6	31,6	42,1
	Casi siempre	6	31,6	31,6	73,7
	Siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total		19	100,0	100,0

**Gráfico 4. Histograma Metas**

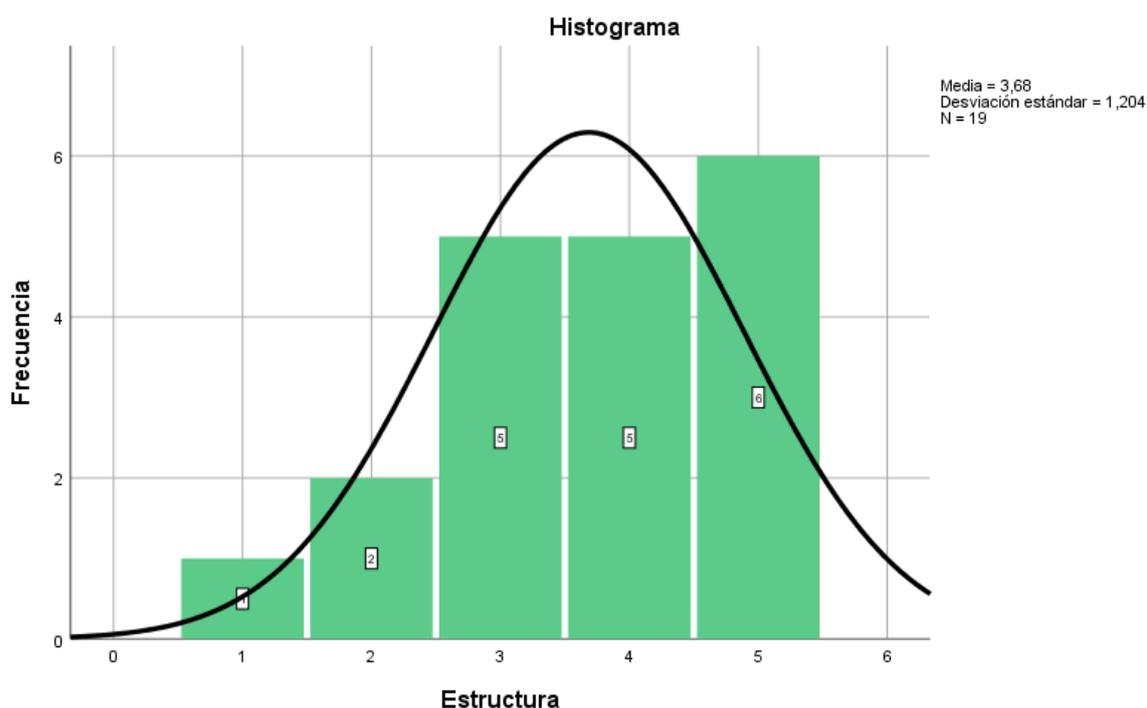


El 31.6% de los colaboradores consideran que casi siempre las metas dentro del áreas están bien claras y definidas, asimismo, el 31.6% considera que solo a veces; mientras que el 26.3% de los colaboradores consideró que siempre está acuerdo con la definición de objetivos.

**Tabla 16. Estructura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	2	10,5	10,5	15,8
	A veces	5	26,3	26,3	42,1
	Casi siempre	5	26,3	26,3	68,4
	Siempre	6	31,6	31,6	100,0
	Total		19	100,0	100,0

**Gráfico 5. Histograma Estructura**

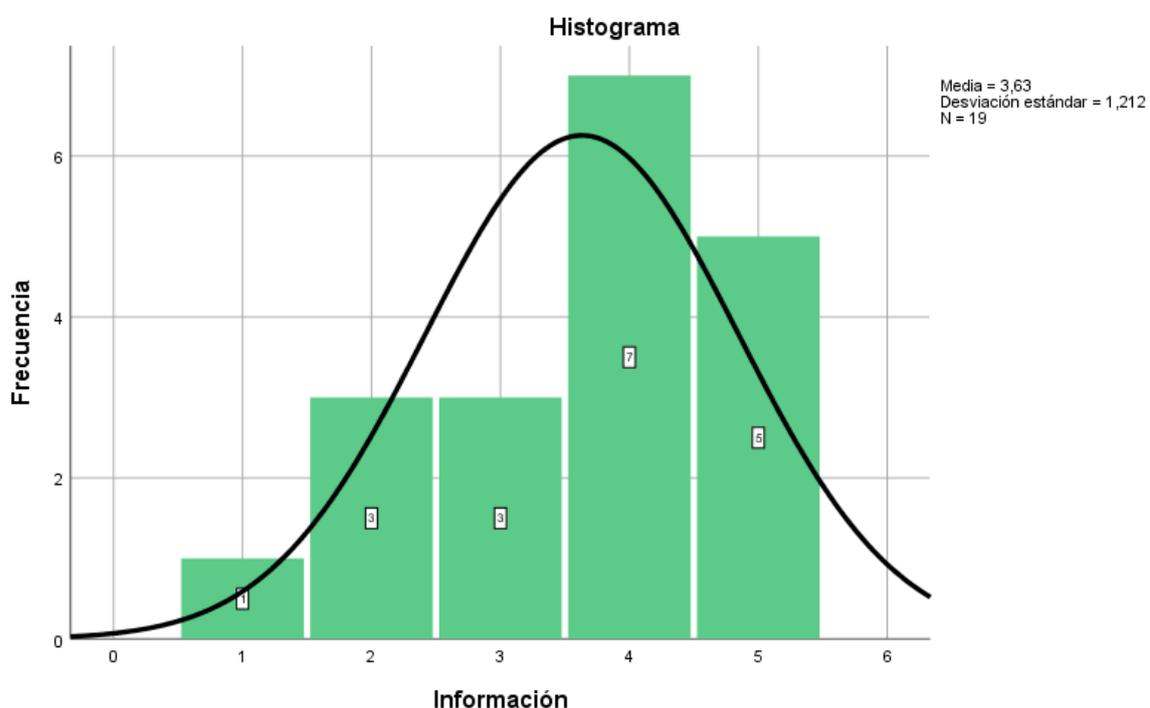


El 31.6% de los colaboradores consideran que siempre los puestos del área cuentan con personal cualificado para realizar las funciones, mientras que el 26.3% consideró que casi siempre y a veces; mientras que el 10.5% refirió que así nunca se cuenta con personal adecuado para el puesto.

**Tabla 17. Información**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	3	15,8	15,8	21,1
	A veces	3	15,8	15,8	36,8
	Casi siempre	7	36,8	36,8	73,7
	Siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total		19	100,0	100,0

**Gráfico 6. Histograma Información**

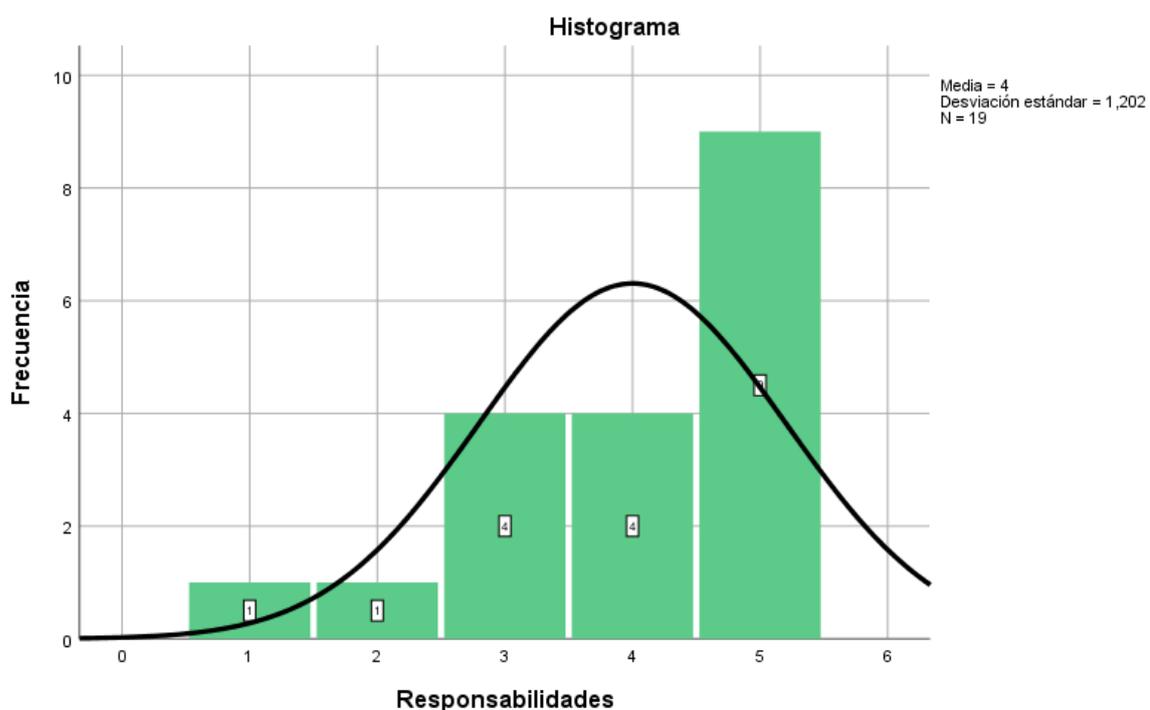


El 36.8% de los colaboradores consideran que casi siempre la información adjunta en las carpetas compartidas se da a conocer de forma clara y precisa, mientras que el 26.3% consideró que siempre; mientras que el 15.8% refirió que casi nunca y a veces se lleva a cabo esta afirmación.

**Tabla 18. Responsabilidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	1	5,3	5,3	10,5
	A veces	4	21,1	21,1	31,6
	Casi siempre	4	21,1	21,1	52,6
	Siempre	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 7. Histograma Responsabilidades**

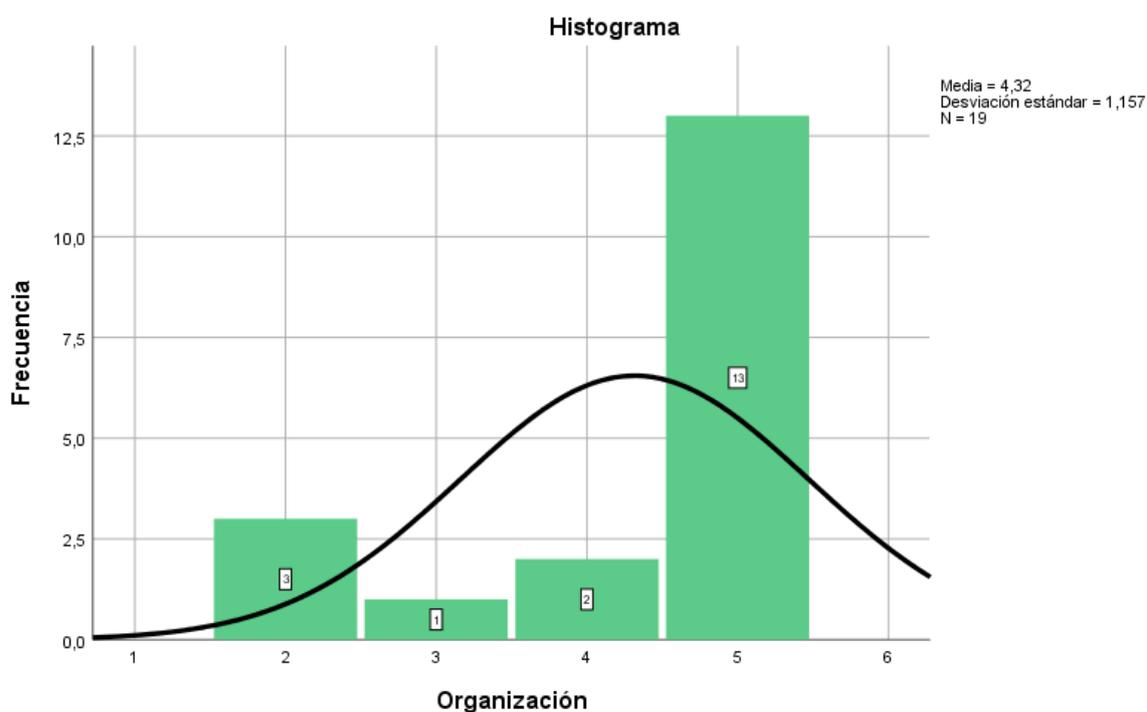


El 47.4% de los colaboradores consideran que siempre la subgerencia cumple con las obligaciones y demás facultades que le correspondan, mientras que el 21.1% consideró que casi siempre; mientras que el 5.3% refirió que casi nunca y nunca se lleva a cabo esta afirmación.

**Tabla 19. Organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	A veces	1	5,3	5,3	21,1
	Casi siempre	2	10,5	10,5	31,6
	Siempre	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 8. Histograma Organización**

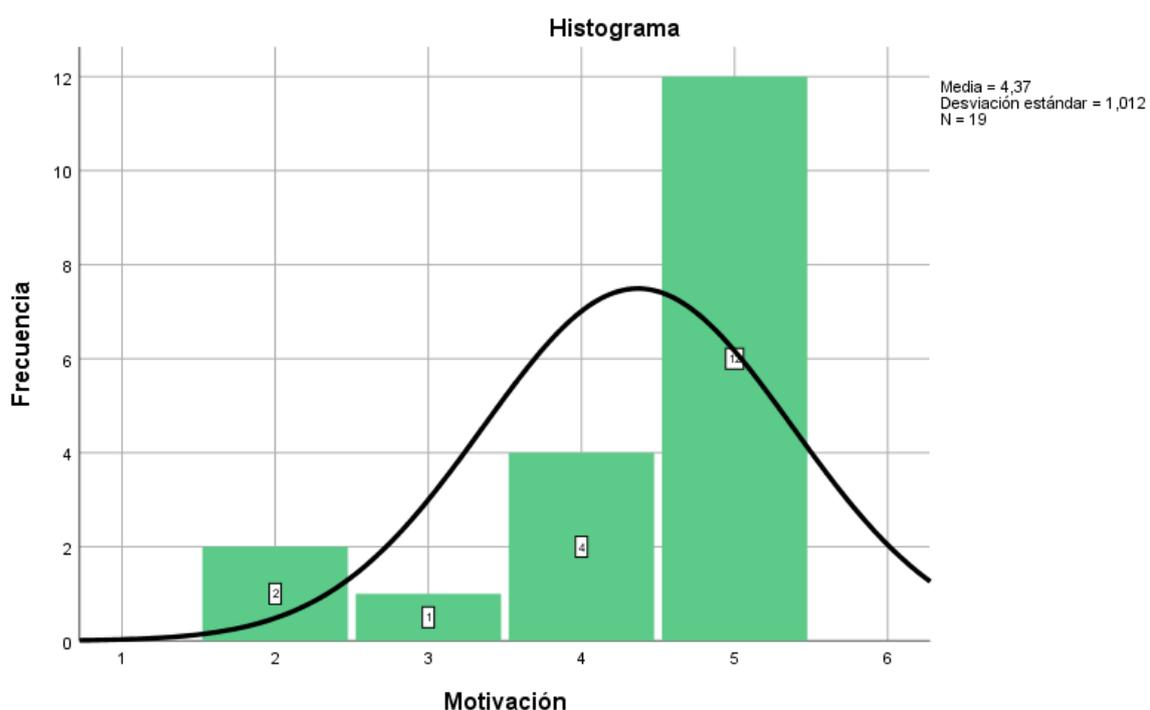


El 68.4% de los colaboradores consideran que siempre saben planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo, mientras que el 15.8% consideró que nunca; mientras que el 5.3% refirió que solo a veces se cumplen con los tiempos.

**Tabla 20. Motivación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	1	5,3	5,3	15,8
	Casi siempre	4	21,1	21,1	36,8
	Siempre	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 9. Histograma Motivación**

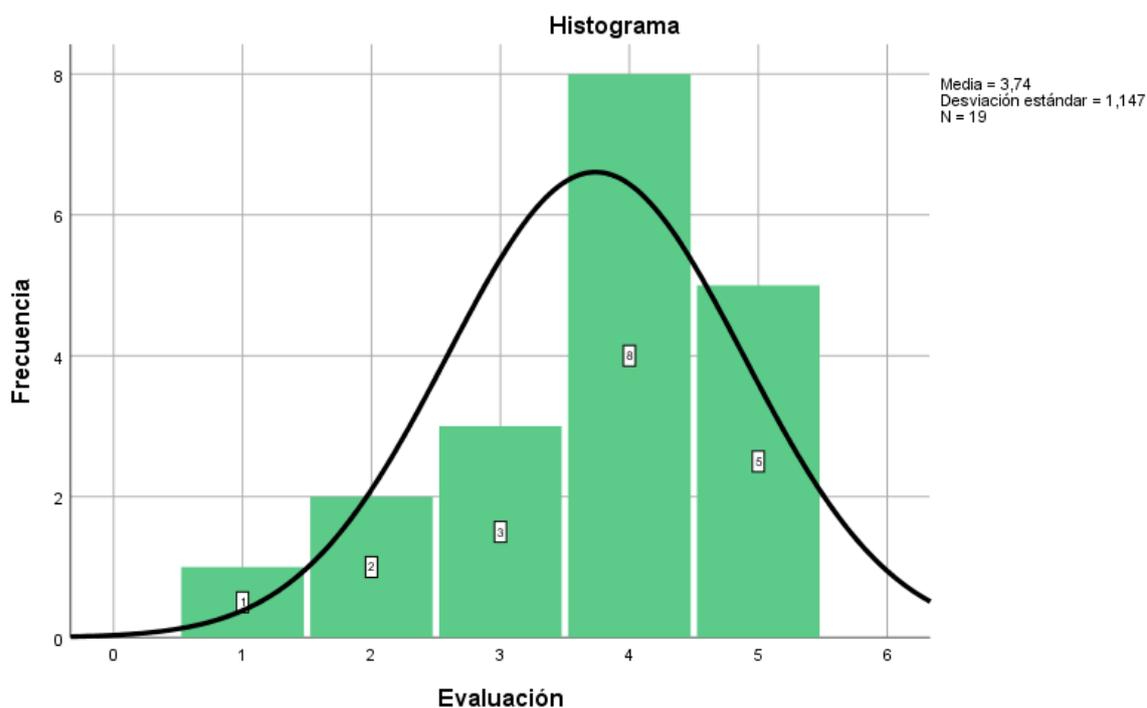


El 63.2% de los colaboradores consideran que siempre los jefes de la subgerencia motivan a su personal de distintas maneras, asimismo el 21.1% consideró que casi siempre; mientras que el 10.5% refirió que casi nunca se lleva a cabo esta afirmación.

**Tabla 21. Evaluación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	2	10,5	10,5	15,8
	A veces	3	15,8	15,8	31,6
	Casi siempre	8	42,1	42,1	73,7
	Siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total		19	100,0	100,0

**Gráfico 10. Histograma Evaluación**

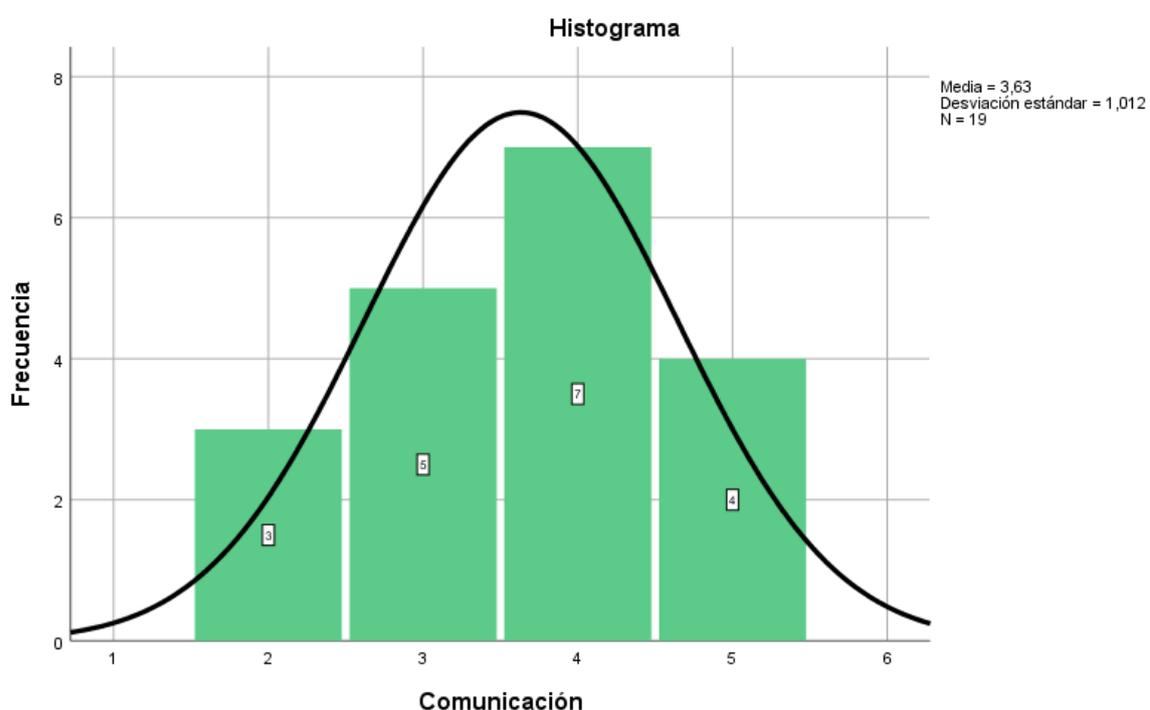


El 42.1% de los colaboradores consideran que casi siempre se efectúa evaluación al rendimiento de la gestión mediante indicadores de eficiencia y eficacia, asimismo el 26.3% consideró que siempre; mientras que el 15.8% refirió que solo a veces se lleva a cabo esta afirmación.

**Tabla 22. Comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	A veces	5	26,3	26,3	42,1
	Casi siempre	7	36,8	36,8	78,9
	Siempre	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 11. Histograma Comunicación**

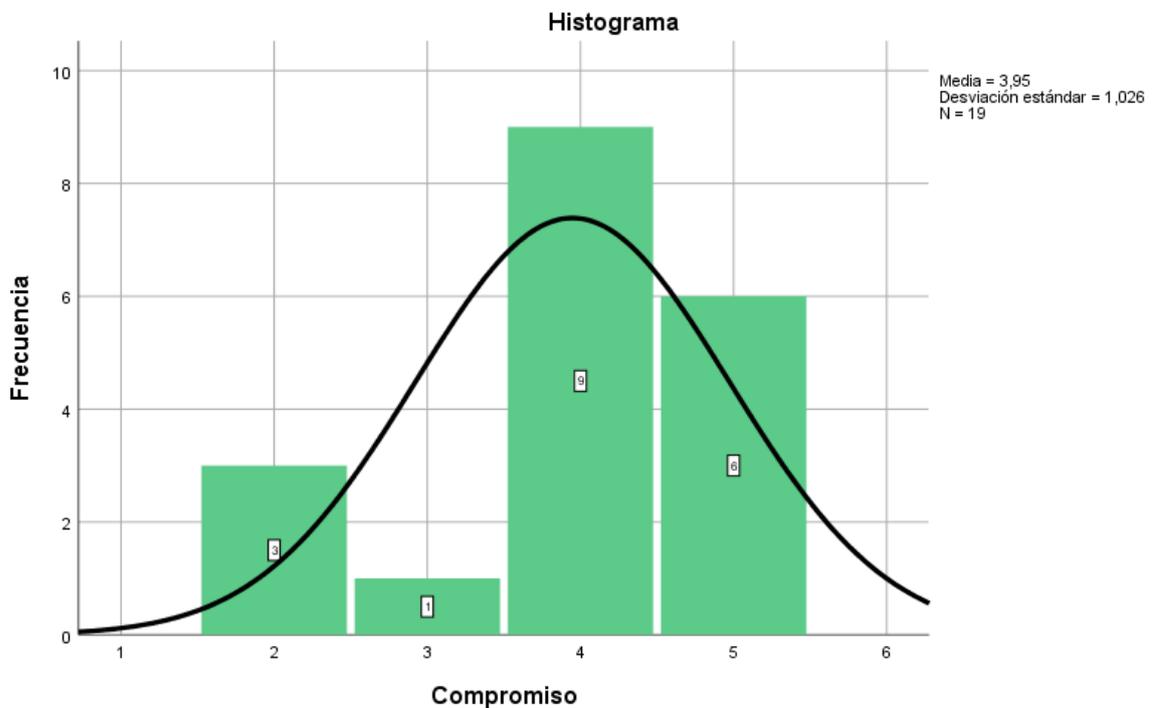


El 36.8% de los colaboradores consideran que casi siempre los trabajadores muestran una comunicación asertiva ante cualquier circunstancia, asimismo el 26.3% consideró que a veces; mientras que el 15.8% refirió que casi nunca existe buena comunicación entre los colaboradores.

**Tabla 23. Compromiso**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	A veces	1	5,3	5,3	21,1
	Casi siempre	9	47,4	47,4	68,4
	Siempre	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 12. Histograma Compromiso**

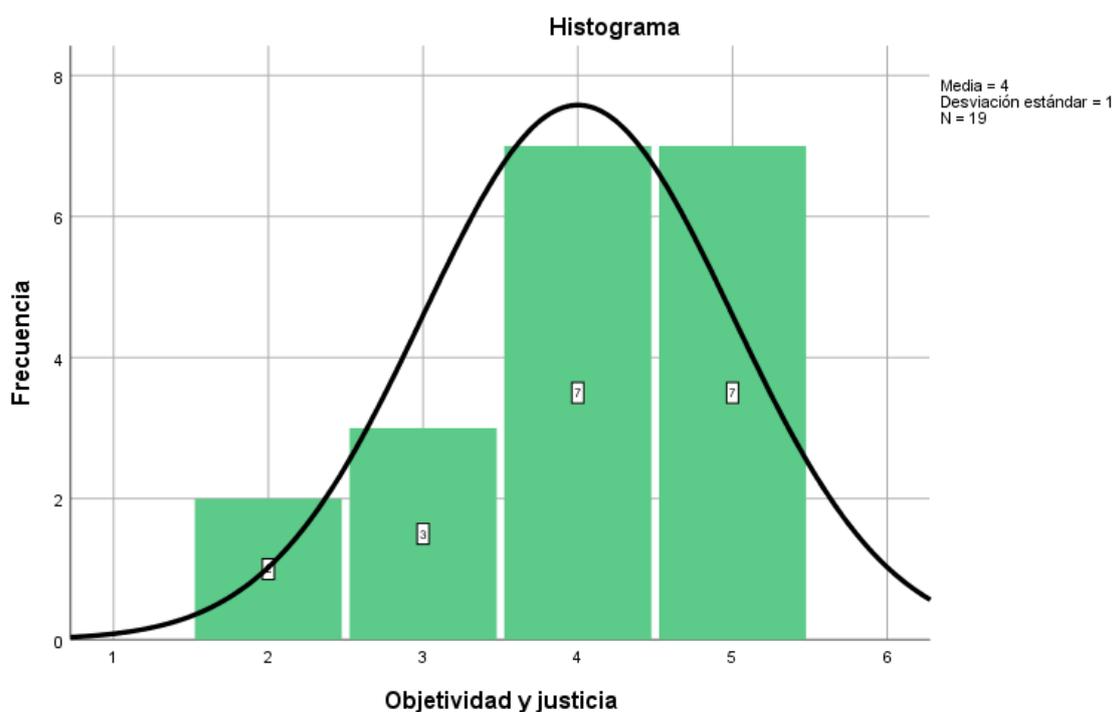


El 47.4% de los colaboradores consideran que casi siempre los trabajadores mantienen un compromiso con la empresa, asimismo el 31.6% consideró que siempre; mientras que el 15.8% refirió que casi nunca los colaboradores se sienten comprometidos.

**Tabla 24. Objetividad y justicia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	3	15,8	15,8	26,3
	Casi siempre	7	36,8	36,8	63,2
	Siempre	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 13. Histograma Objetividad y justicia**

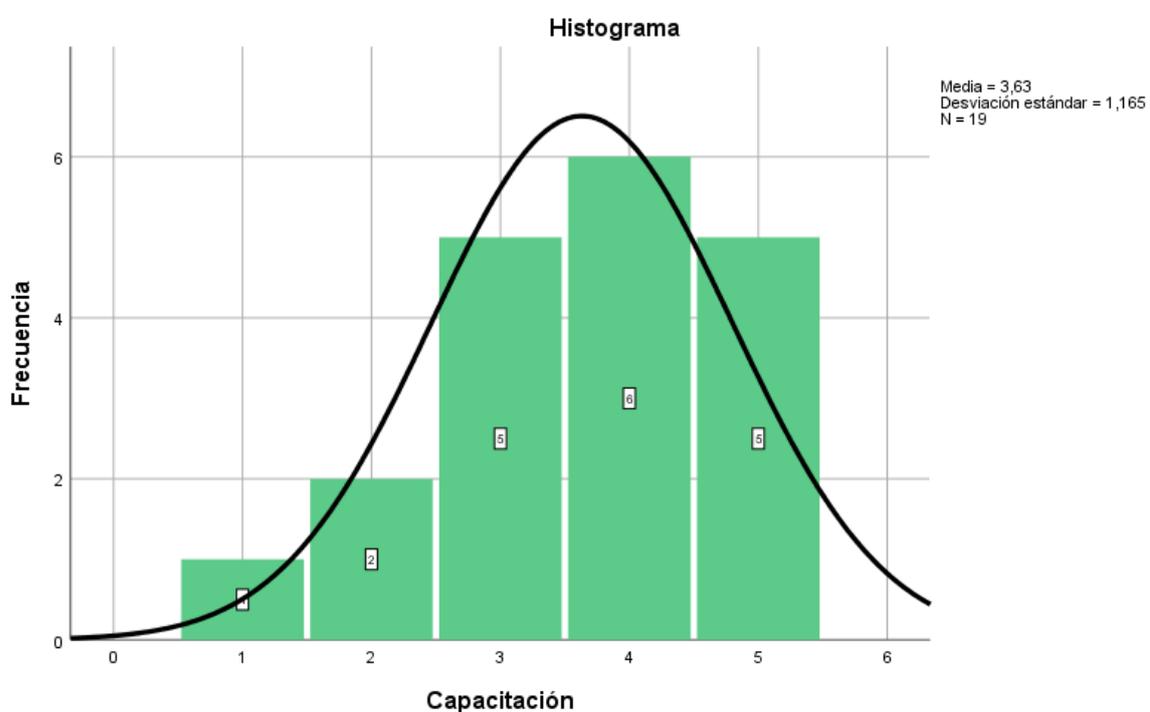


El 36.8% de los colaboradores consideran que siempre y casi siempre los jefes actúan con objetividad y justicia, asimismo el 15.8% consideró que a veces; mientras que el 10.5% refirió que casi nunca los jefes son objetivos ante cualquier problema.

**Tabla 25. Capacitación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	2	10,5	10,5	15,8
	A veces	5	26,3	26,3	42,1
	Casi siempre	6	31,6	31,6	73,7
	Siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total		19	100,0	100,0

**Gráfico 14. Histograma Capacitación**

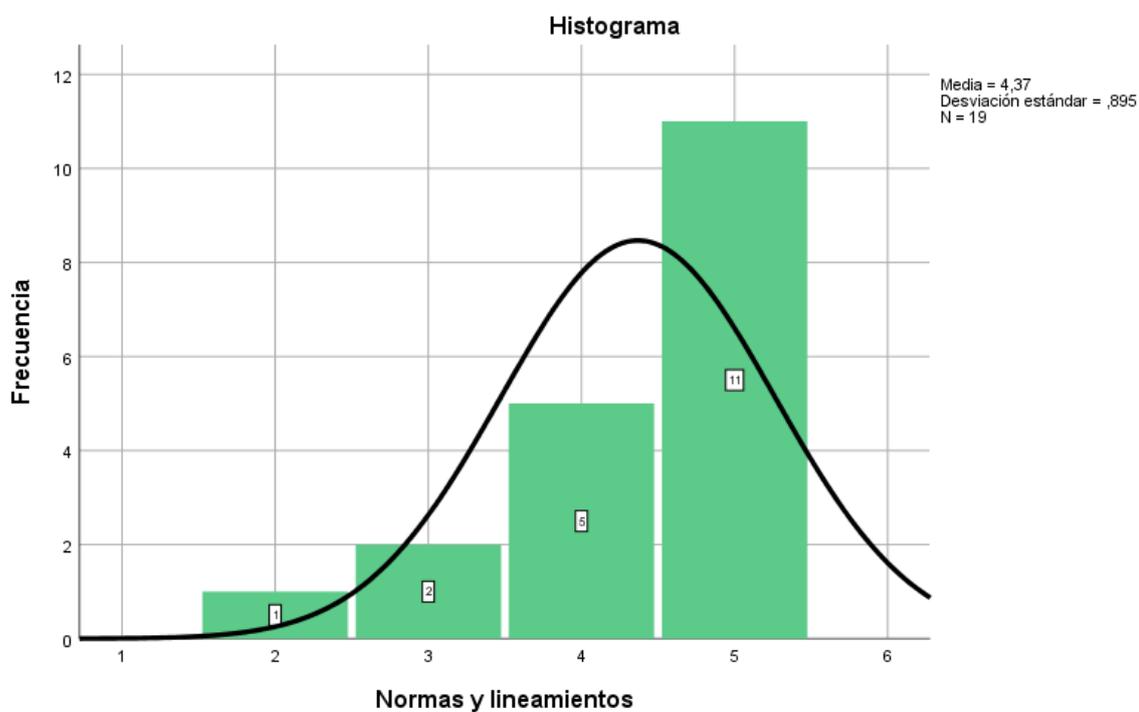


El 31.6% de los colaboradores consideran que casi siempre se brinda capacitación constante a todos los trabajadores de la subgerencia, asimismo el 26.3% consideró que a veces; mientras que el 10.5% refirió que casi nunca se brinda capacitación.

**Tabla 26. Normas y lineamientos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	2	10,5	10,5	15,8
	Casi siempre	5	26,3	26,3	42,1
	Siempre	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 15. Histograma Normas y lineamientos**

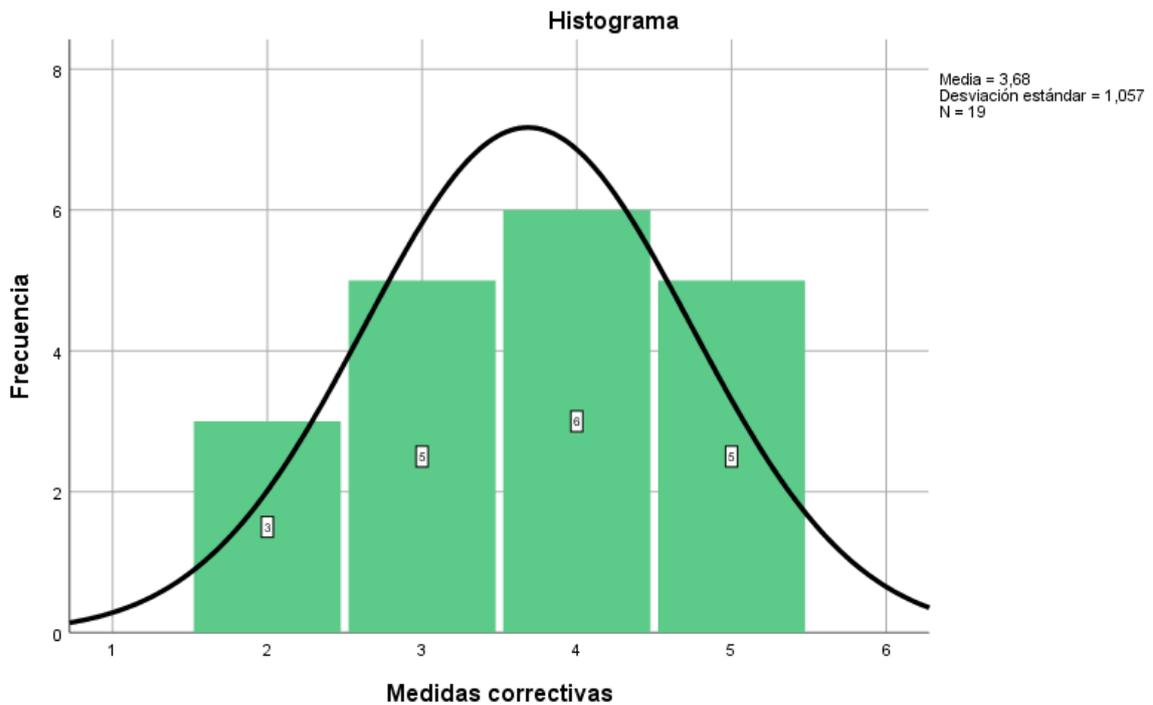


El 57.9% de los colaboradores consideran que siempre se rigen a las normas y lineamientos de la Institución, asimismo el 26.3% consideró que casi siempre; mientras que el 10.5% refirió que solo a veces se cumple esta afirmación.

**Tabla 27. Medidas correctivas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	A veces	5	26,3	26,3	42,1
	Casi siempre	6	31,6	31,6	73,7
	Siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 16. Histograma Medidas correctivas**

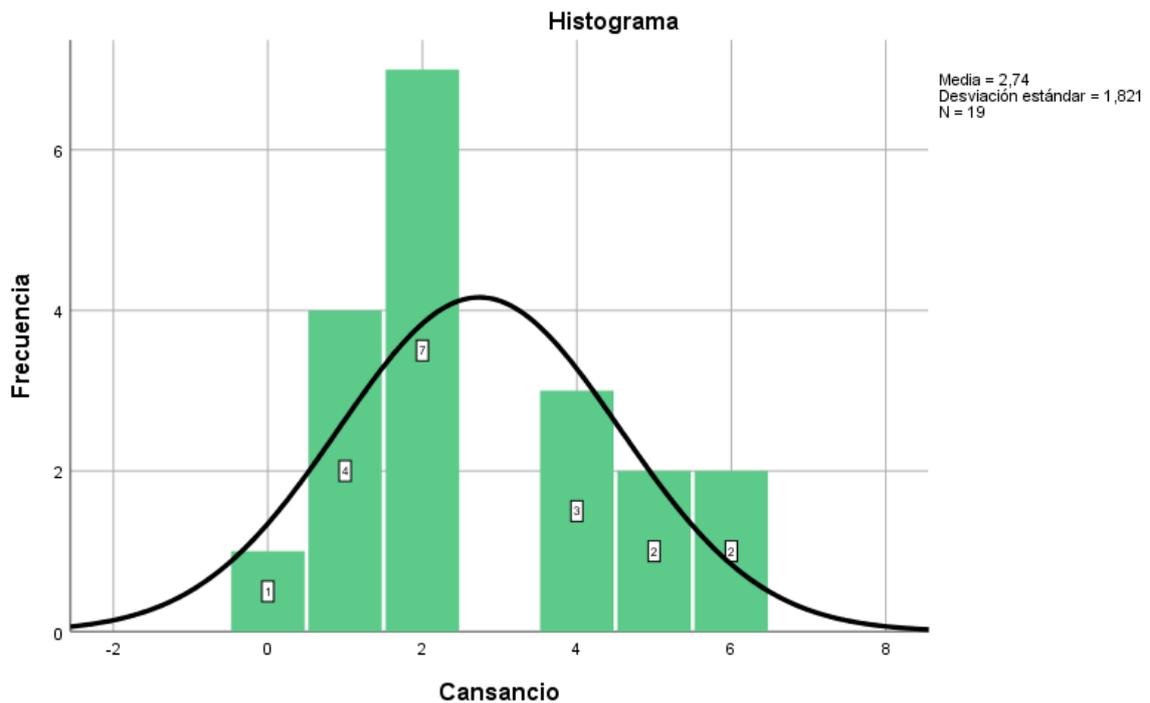


El 31.6% de los colaboradores consideran que casi siempre se toman medidas correctivas ante cualquier hecho que afecte al área, asimismo el 26.3% consideró que siempre; mientras que el 15.8% refirieron que casi nunca se cumple esta afirmación.

**Tabla 28. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	4	21,1	21,1	26,3
	Algunas veces	7	36,8	36,8	63,2
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	78,9
	Casi siempre	2	10,5	10,5	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 17. Histograma Cansancio**

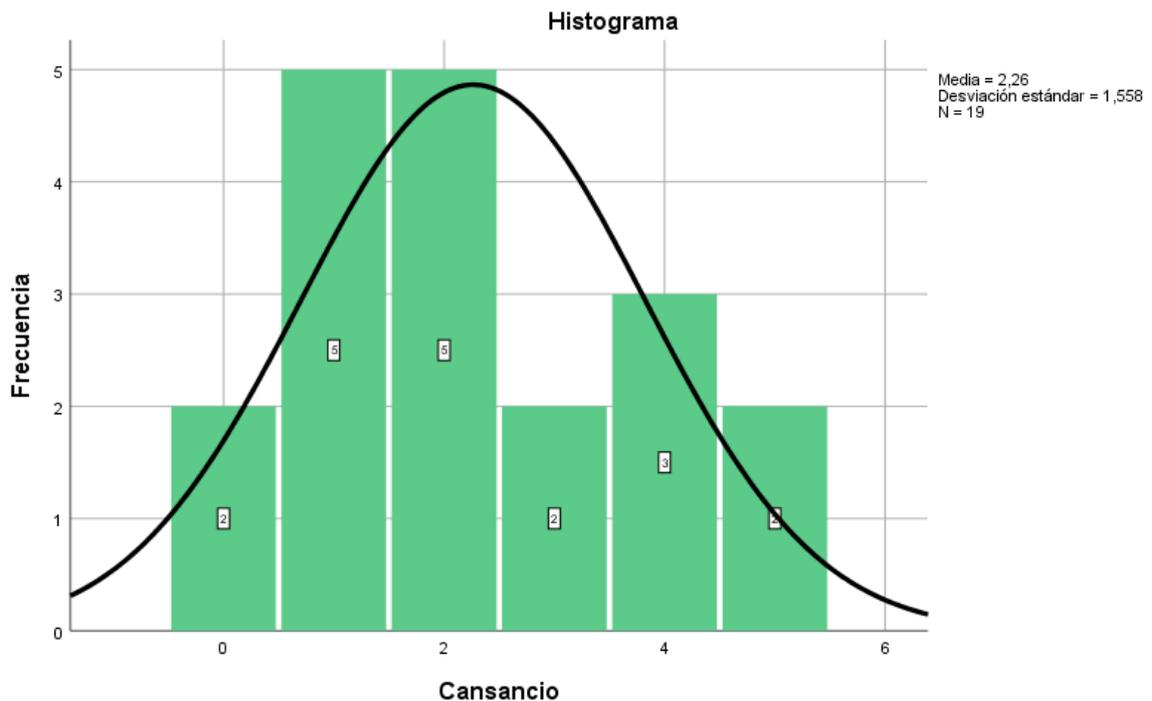


El 36.8% de los colaboradores consideró que solo algunas veces se ha sentido agotado emocionalmente en su trabajo, asimismo el 21.1% consideró que casi nunca; mientras que solo el 10.5% refirió que siempre y casi siempre se siente agotado.

**Tabla 29. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	5	26,3	26,3	36,8
	Algunas veces	5	26,3	26,3	63,2
	Regularmente	2	10,5	10,5	73,7
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	89,5
	Casi siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 18. Histograma Cansancio**

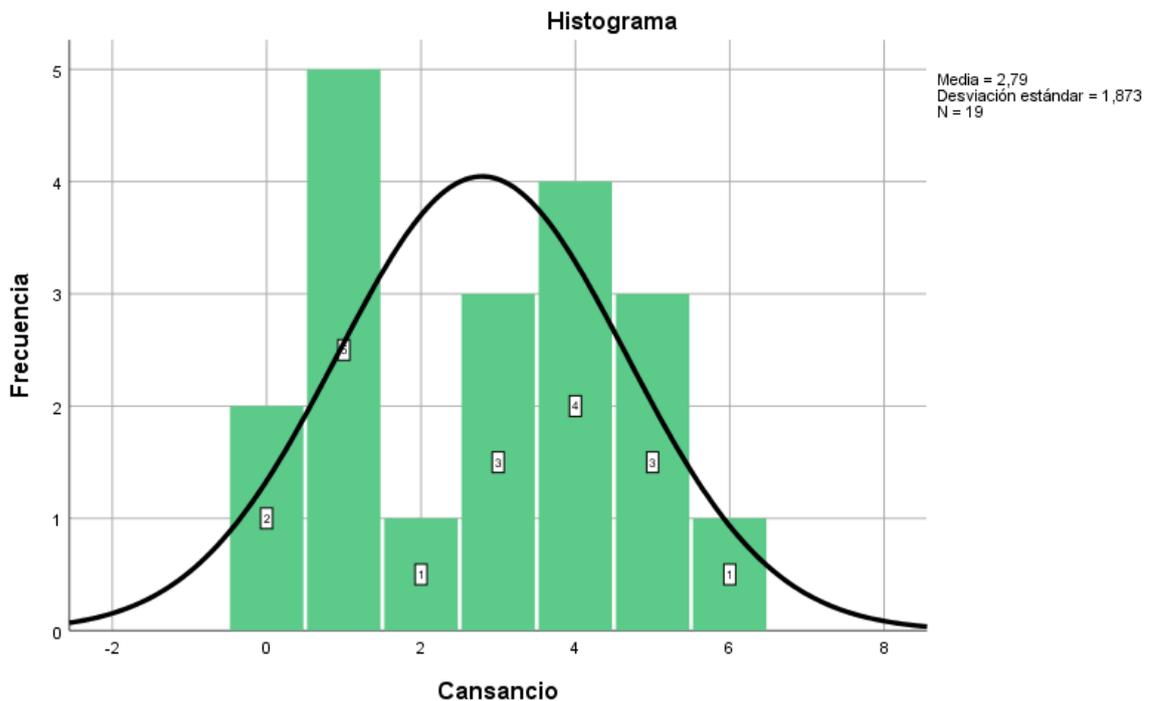


El 26.3% de los colaboradores consideró que solo algunas veces o casi nunca se siente cansado al final de la jornada de trabajo, asimismo el 15.8% consideró que bastantes veces; mientras que solo el 10.5% refirió que siempre y se siente cansado.

**Tabla 30. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	5	26,3	26,3	36,8
	Algunas veces	1	5,3	5,3	42,1
	Regularmente	3	15,8	15,8	57,9
	Bastantes veces	4	21,1	21,1	78,9
	Casi siempre	3	15,8	15,8	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 19. Histograma Cansancio**

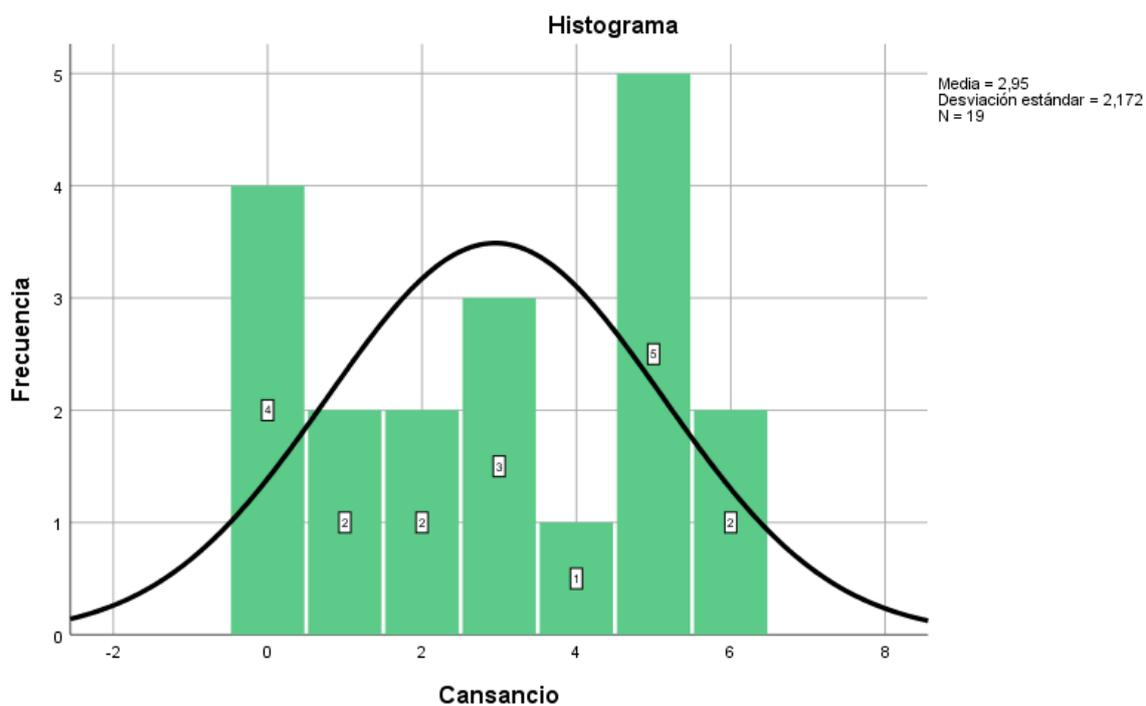


El 26.3% de los colaboradores consideró que casi nunca cuando se levanta por la mañana se siente fastidiado por iniciar una jornada laboral, asimismo el 21.1% consideró que bastantes veces; mientras que el 15.8% refirió que casi siempre le ocurre esta afirmación.

**Tabla 31. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	2	10,5	10,5	31,6
	Algunas veces	2	10,5	10,5	42,1
	Regularmente	3	15,8	15,8	57,9
	Bastantes veces	1	5,3	5,3	63,2
	Casi siempre	5	26,3	26,3	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 20. Histograma Cansancio**

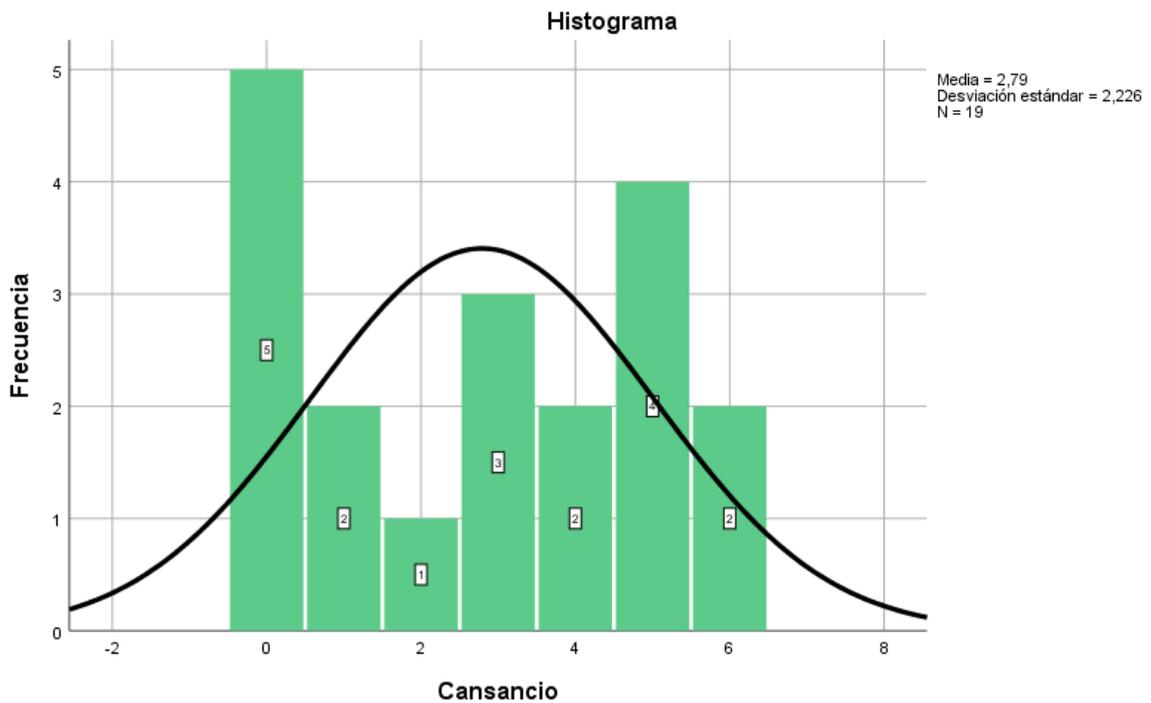


El 26.3% de los colaboradores consideró que nunca el trabajar con clientes les ocasiona tensión; mientras que el 21.1% refirió que casi siempre le ocurre esta afirmación al igual que siempre en un 10.5%.

**Tabla 32. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	26,3	26,3	26,3
	Casi nunca	2	10,5	10,5	36,8
	Algunas veces	1	5,3	5,3	42,1
	Regularmente	3	15,8	15,8	57,9
	Bastantes veces	2	10,5	10,5	68,4
	Casi siempre	4	21,1	21,1	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 21. Histograma Cansancio**

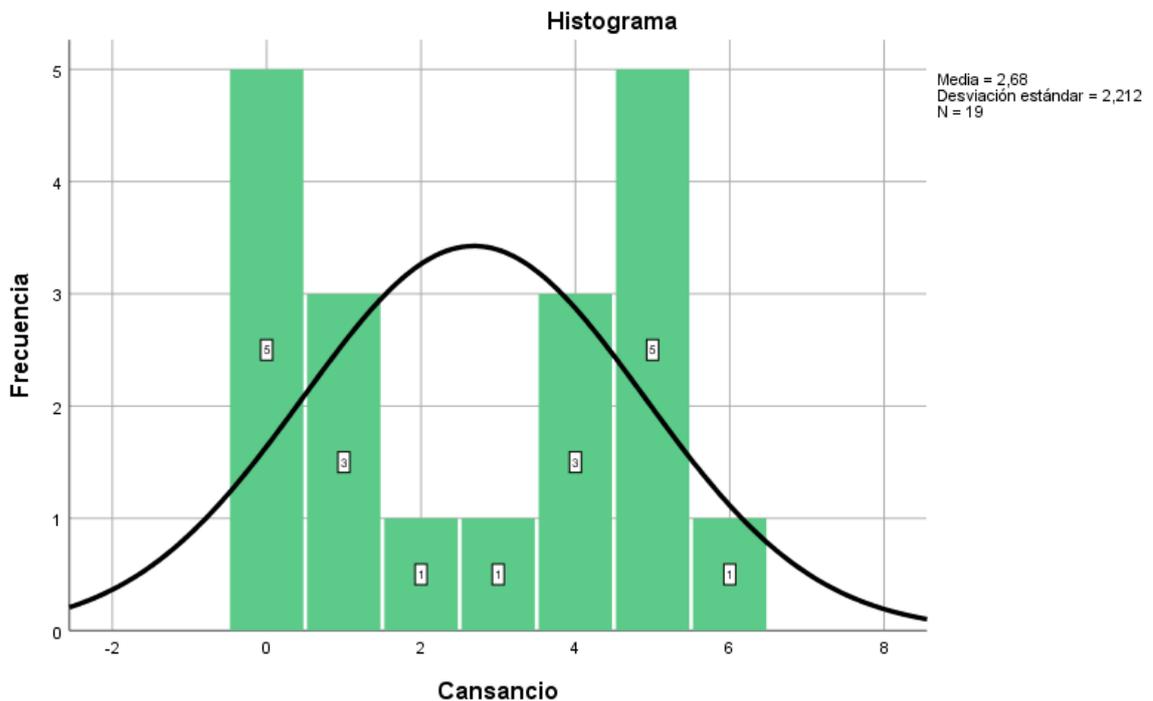


El 26.3% de los colaboradores consideró que casi siempre se siente quemado en el trabajo, es decir cansado; mientras que el 26.3% refirió que nunca le ocurre esta afirmación, a diferencia del 15.8% que sostiene que bastantes veces.

**Tabla 33. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	26,3	26,3	26,3
	Casi nunca	3	15,8	15,8	42,1
	Algunas veces	1	5,3	5,3	47,4
	Regularmente	1	5,3	5,3	52,6
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	68,4
	Casi siempre	5	26,3	26,3	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 22. Histograma Cansancio**

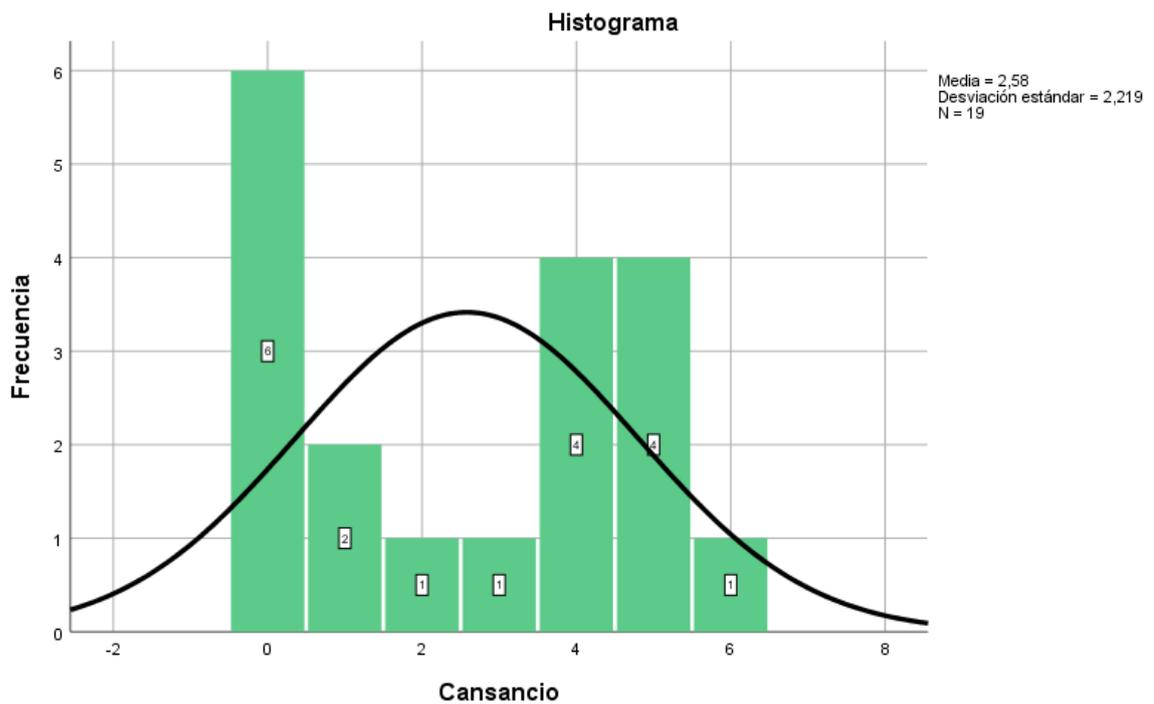


El 31.6% de los colaboradores consideró que nunca se siente frustrado en su trabajo; mientras que el 21.1% refirió que bastantes veces y casi siempre le ocurre esto, por otro lado, solo el 5.3% refirió que siempre se siente frustrado.

**Tabla 34. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	31,6	31,6	31,6
	Casi nunca	2	10,5	10,5	42,1
	Algunas veces	1	5,3	5,3	47,4
	Regularmente	1	5,3	5,3	52,6
	Bastantes veces	4	21,1	21,1	73,7
	Casi siempre	4	21,1	21,1	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 23. Histograma Cansancio**

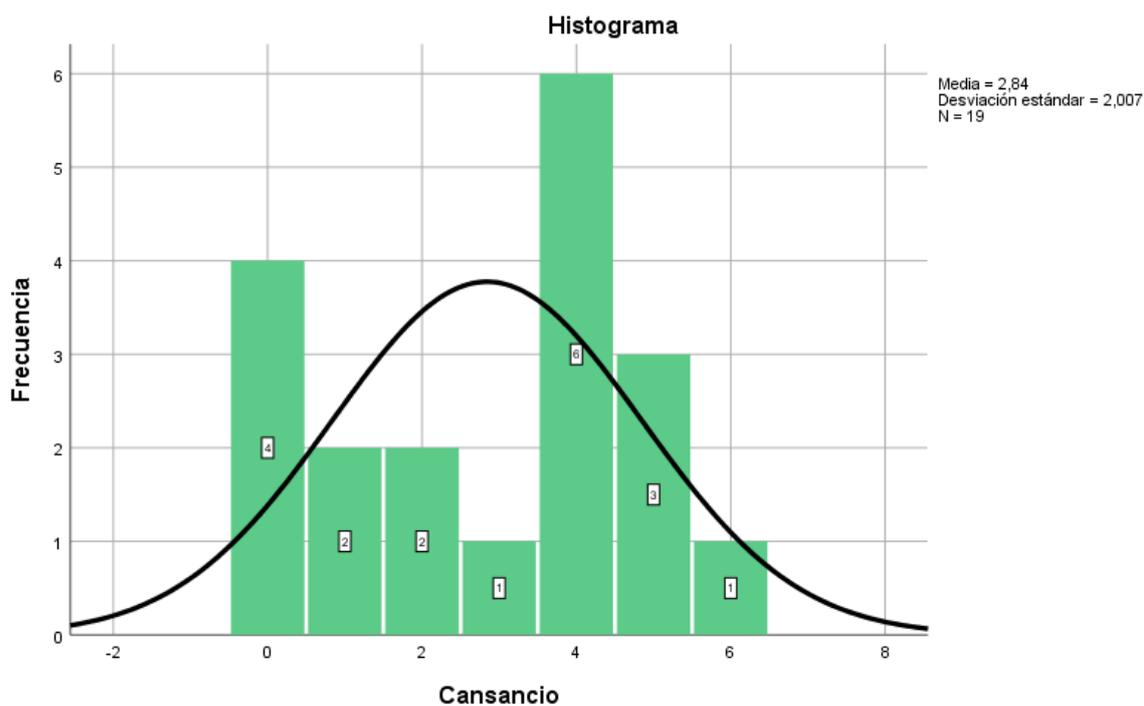


El 31.6% de los colaboradores consideró que bastantes veces sienten que realizan un trabajo demasiado duro; asimismo, el 15.8% sostuvo que casi siempre, mientras que el 21.1% afirmó que nunca considera que sus funciones requieran de mucha exigencia,

**Tabla 35. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	2	10,5	10,5	31,6
	Algunas veces	2	10,5	10,5	42,1
	Regularmente	1	5,3	5,3	47,4
	Bastantes veces	6	31,6	31,6	78,9
	Casi siempre	3	15,8	15,8	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 24. Histograma Cansancio**

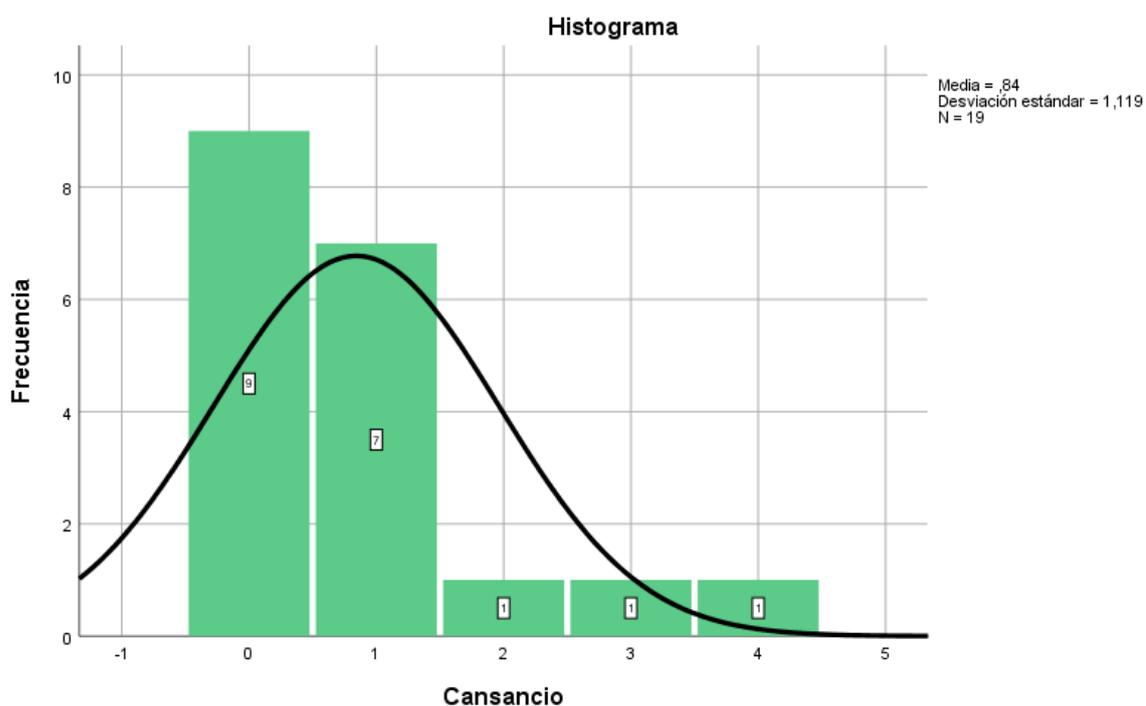


El 47.4% de los colaboradores consideró que nunca el atender y trabajar con los clientes les produce estrés, asimismo, el 36.8% sostuvo que casi nunca, mientras que solo el 5.3% afirmó que regularmente y bastantes veces se estresa en la atención de clientes.

**Tabla 36. Cansancio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	47,4	47,4	47,4
	Casi nunca	7	36,8	36,8	84,2
	Algunas veces	1	5,3	5,3	89,5
	Regularmente	1	5,3	5,3	94,7
	Bastantes veces	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 25. Histograma Cansancio**

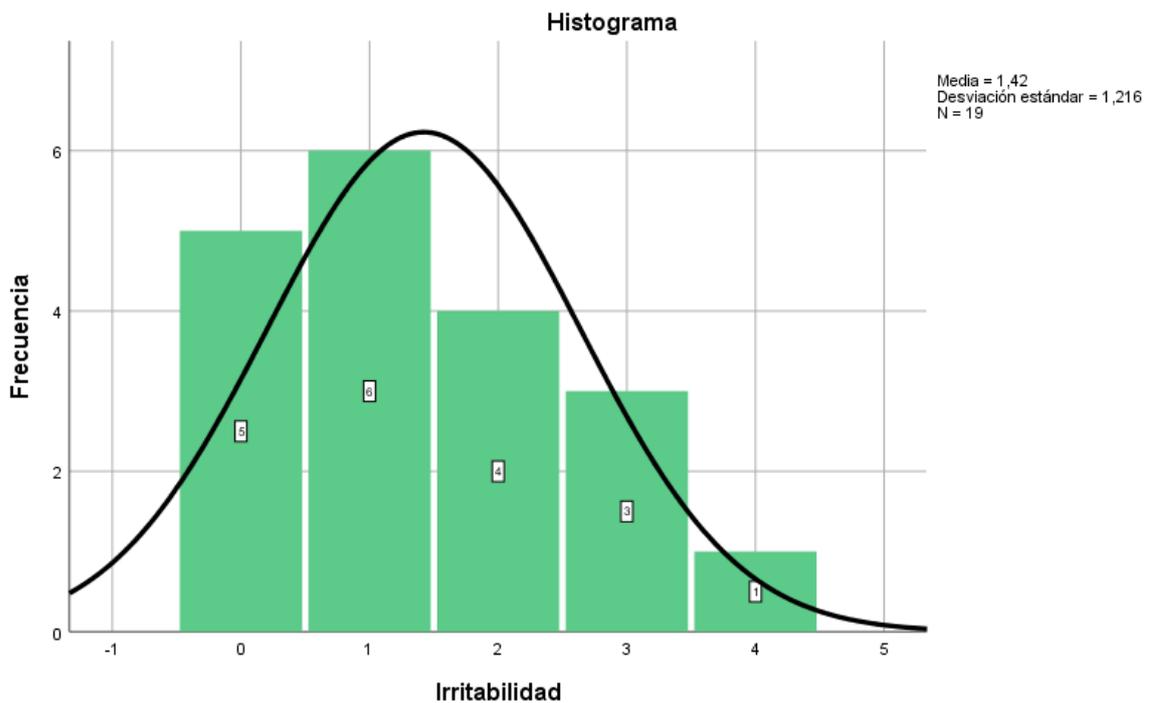


El 31.6% de los colaboradores consideró que casi nunca sienten que están en el límite de sus posibilidades, asimismo, el 26.3% sostuvo que nunca, mientras que solo el 15.8% afirmó que regularmente se da esta afirmación.

**Tabla 37. Irritabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	26,3	26,3	26,3
	Casi nunca	6	31,6	31,6	57,9
	Algunas veces	4	21,1	21,1	78,9
	Regularmente	3	15,8	15,8	94,7
	Bastantes veces	1	5,3	5,3	100,0
	Total		19	100,0	100,0

**Gráfico 26. Histograma Irritabilidad**

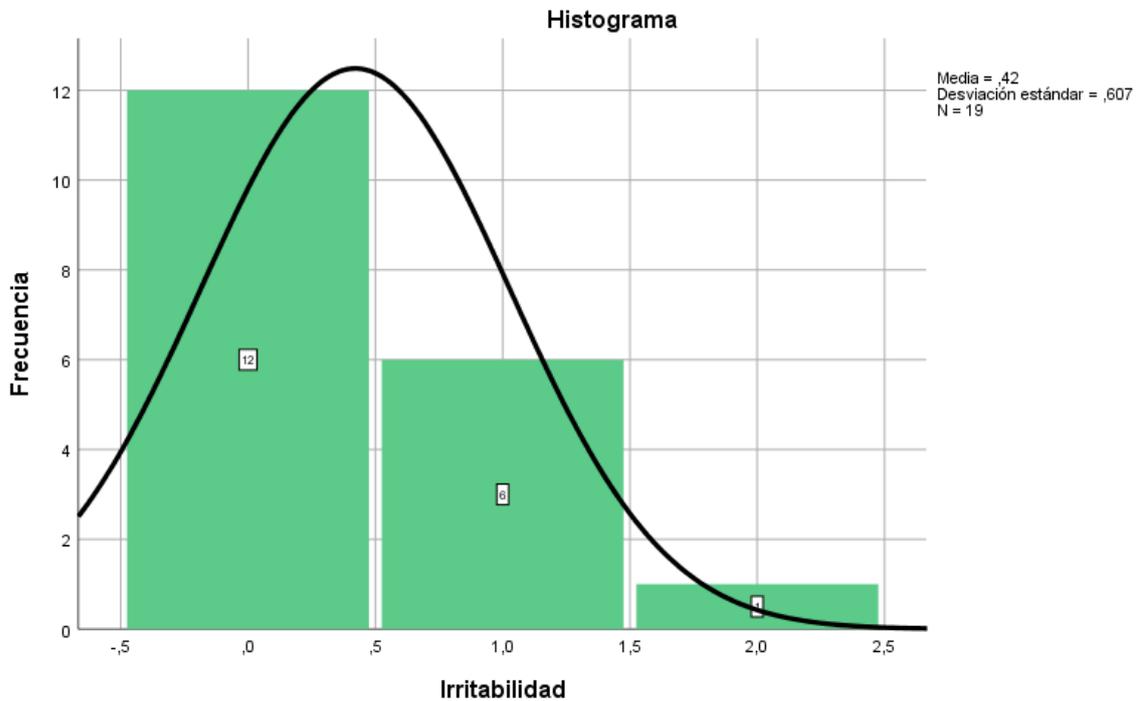


El 63.2% de los colaboradores consideró que nunca tratan a los clientes como si fueran objetos impersonales, asimismo, el 31.6% sostuvo que casi nunca, mientras que solo el 5.3% afirmó que algunas veces se da esta afirmación.

**Tabla 38. Irritabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	63,2	63,2	63,2
	Casi nunca	6	31,6	31,6	94,7
	Algunas veces	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 27. Histograma Irritabilidad**

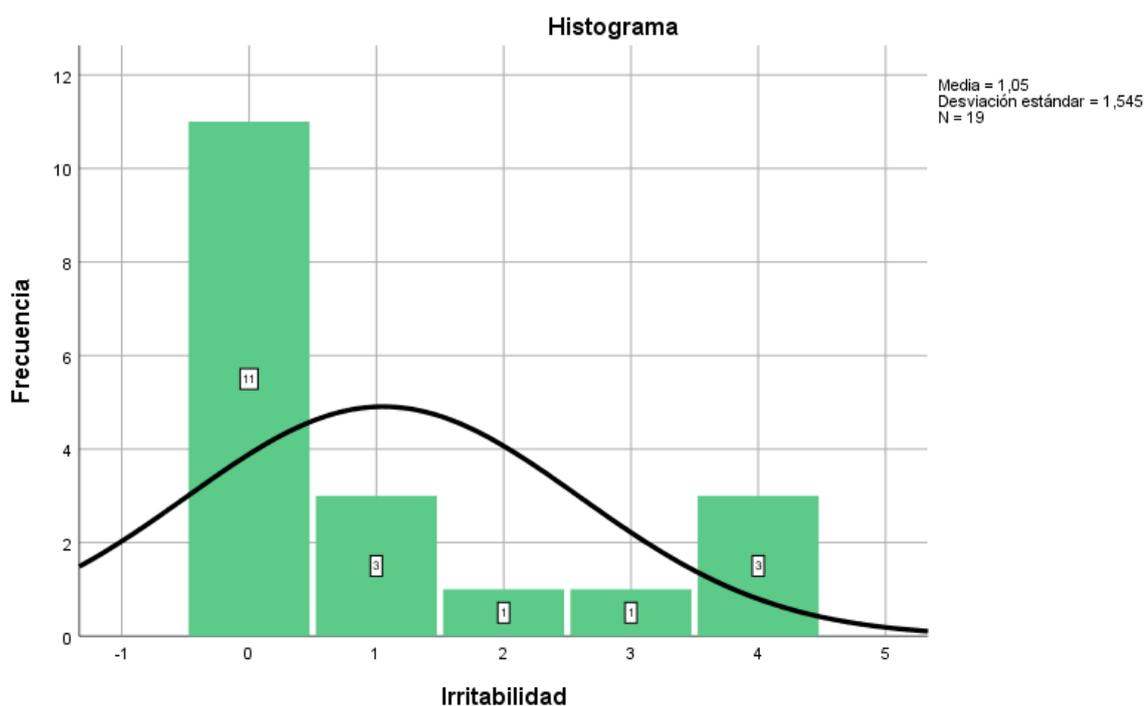


El 57.9% de los colaboradores consideró que nunca tienen un comportamiento insensible con las personas desde que realiza el trabajo, asimismo, el 15.8% sostuvo que casi nunca, mientras que el 15.8% afirmó que bastantes veces ha tenido este comportamiento.

**Tabla 39. Irritabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	57,9	57,9	57,9
	Casi nunca	3	15,8	15,8	73,7
	Algunas veces	1	5,3	5,3	78,9
	Regularmente	1	5,3	5,3	84,2
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 28. Histograma Irritabilidad**

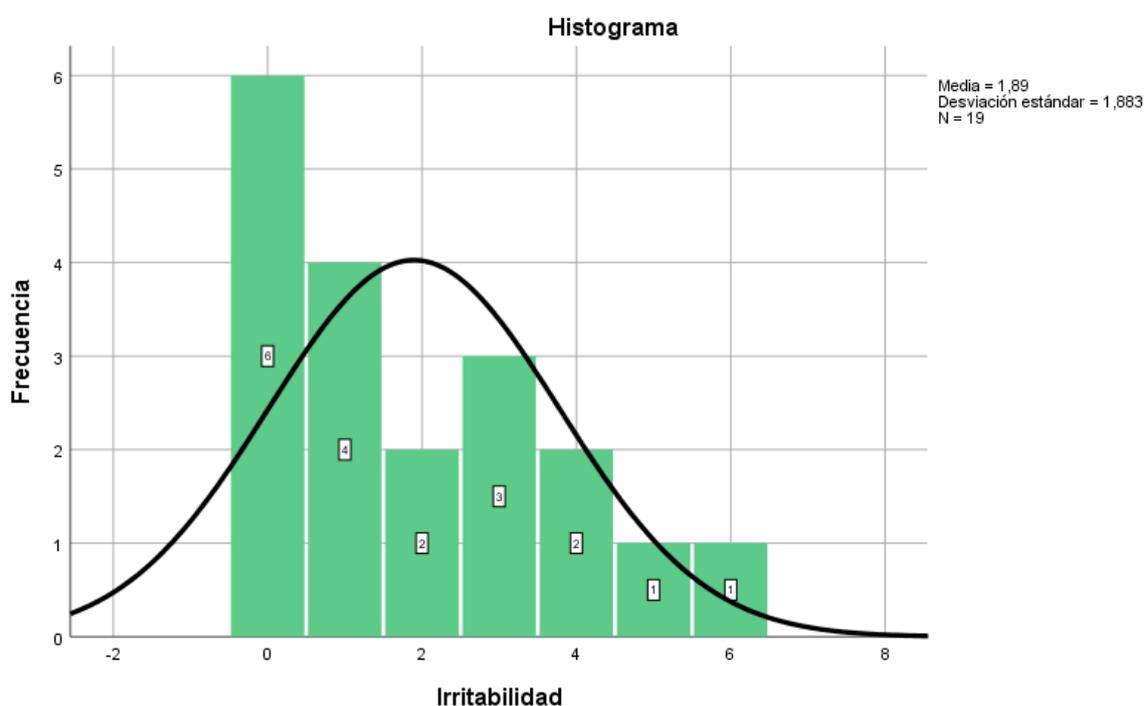


El 31.6% de los colaboradores consideró que nunca tienen la preocupación porque el trabajo les esté endureciendo emocionalmente, asimismo, el 21.1% sostuvo que casi nunca, mientras que el 10.5% afirmó que bastantes veces ha tenido este comportamiento.

**Tabla 40. Irritabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	31,6	31,6	31,6
	Casi nunca	4	21,1	21,1	52,6
	Algunas veces	2	10,5	10,5	63,2
	Regularmente	3	15,8	15,8	78,9
	Bastantes veces	2	10,5	10,5	89,5
	Casi siempre	1	5,3	5,3	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 29. Histograma Irritabilidad**

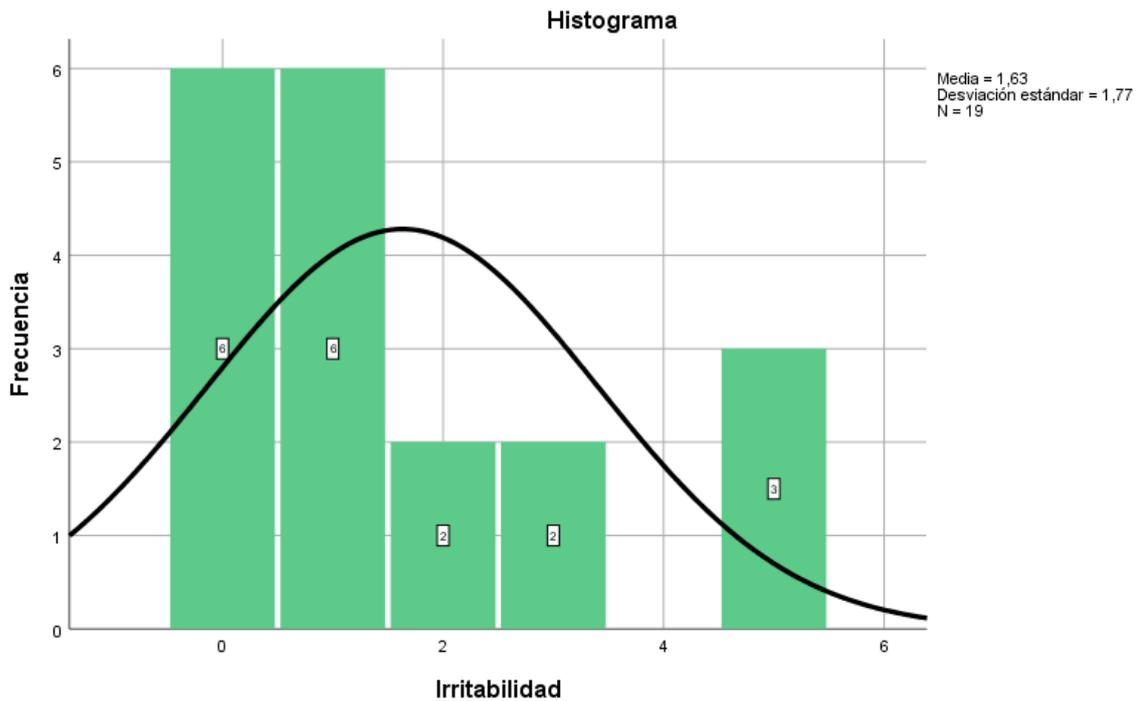


El 31.6% de los colaboradores consideró que nunca y casi nunca muestra indiferencia a los clientes, mientras que el 15.8% afirmó que casi siempre ha evidenciado este comportamiento al igual que el 10.5% que consideraron que regularmente se muestran así ante la atención.

**Tabla 41. Irritabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	31,6	31,6	31,6
	Casi nunca	6	31,6	31,6	63,2
	Algunas veces	2	10,5	10,5	73,7
	Regularmente	2	10,5	10,5	84,2
	Casi siempre	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 30. Histograma Irritabilidad**

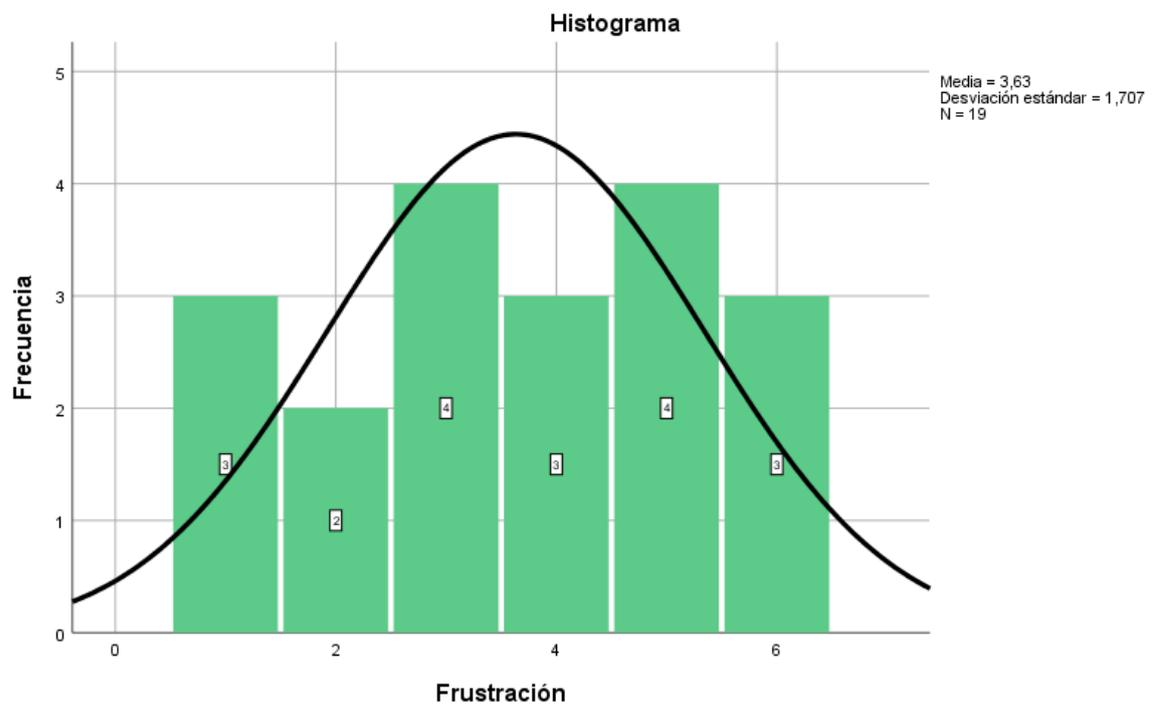


Según el 21.1% de los colaboradores, sienten que casi siempre los usuarios o clientes lo hacen responsable ante cualquier problema, un representativo 21.1% sostuvo que regularmente pasa esto y un 15.8% sostuvo que siempre.

**Tabla 42. Frustración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	Algunas veces	2	10,5	10,5	26,3
	Regularmente	4	21,1	21,1	47,4
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	63,2
	Casi siempre	4	21,1	21,1	84,2
	Siempre	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 31. Histograma Frustración**

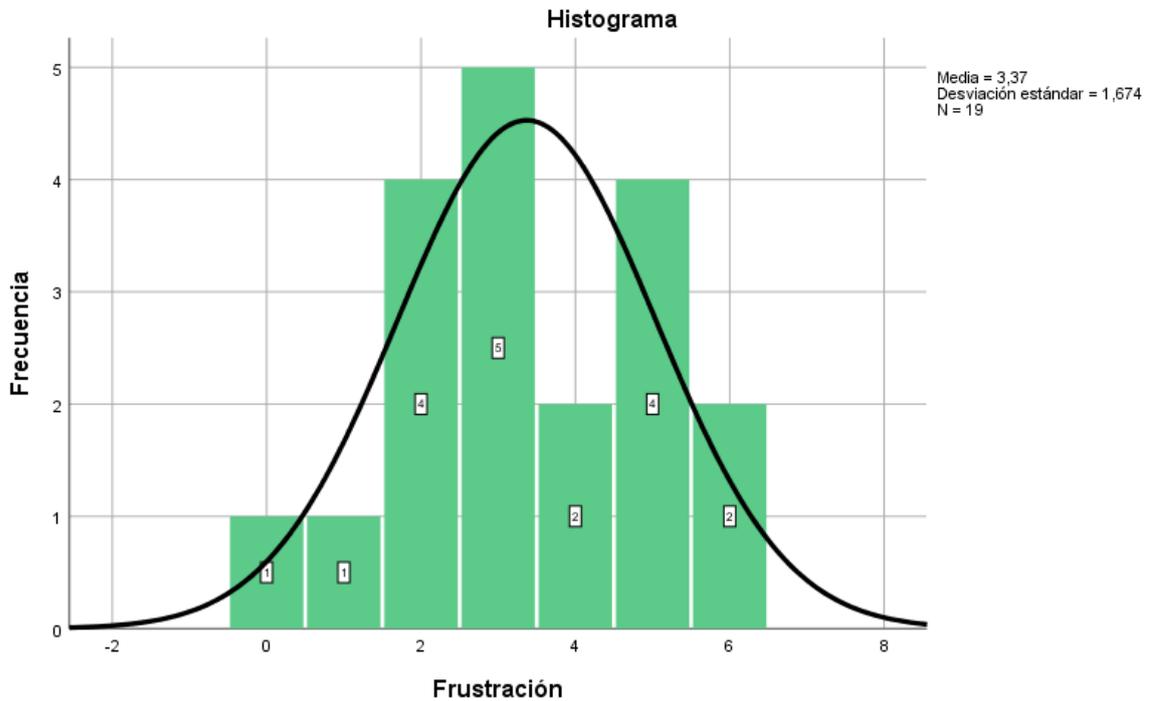


El 26.3% de los colaboradores consideró que regularmente pueden atender con facilidad las necesidades de los usuarios, asimismo el 21.1% que afirmaron que casi siempre, mientras que el 21.1% sostuvieron que solo algunas veces.

**Tabla 43. Frustración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	1	5,3	5,3	10,5
	Algunas veces	4	21,1	21,1	31,6
	Regularmente	5	26,3	26,3	57,9
	Bastantes veces	2	10,5	10,5	68,4
	Casi siempre	4	21,1	21,1	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 32. Histograma Frustración**

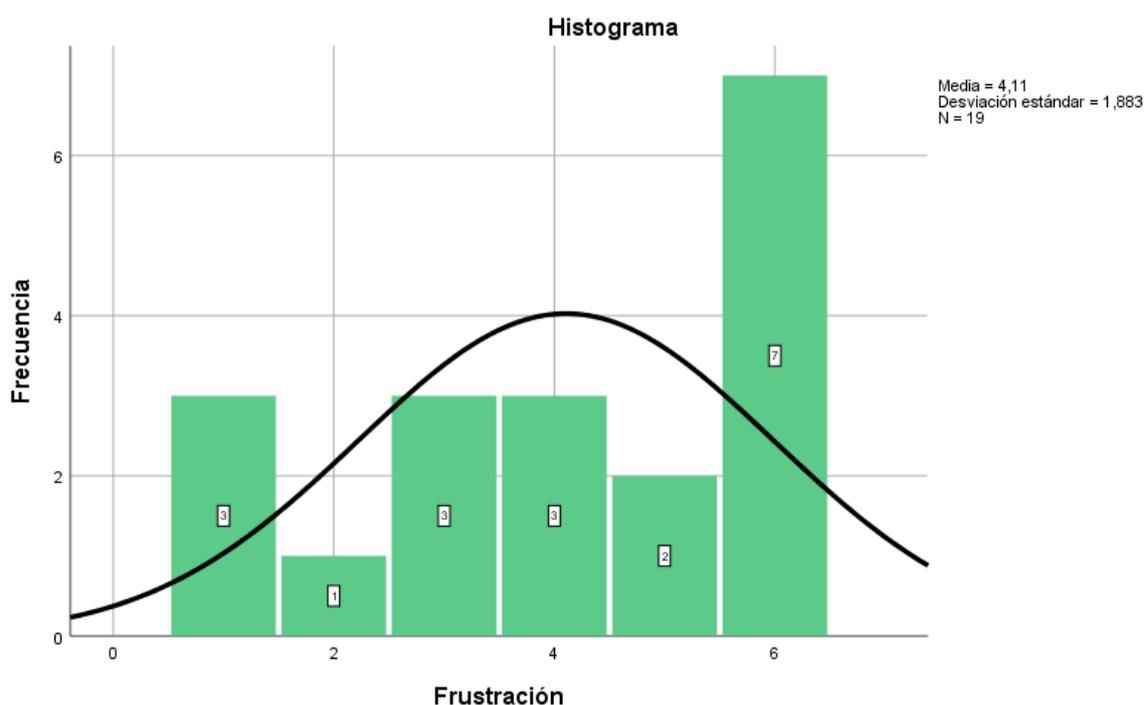


El 36.8% de los colaboradores consideró que siempre se encuentra bien con los problemas que los clientes le presentan, asimismo el 15.8% que afirmaron que bastantes veces, mientras que el 15.8% sostuvieron que solo algunas veces y casi nunca, es decir, lo contrario.

**Tabla 44. Frustración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	Algunas veces	1	5,3	5,3	21,1
	Regularmente	3	15,8	15,8	36,8
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	52,6
	Casi siempre	2	10,5	10,5	63,2
	Siempre	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 33. Histograma Frustración**

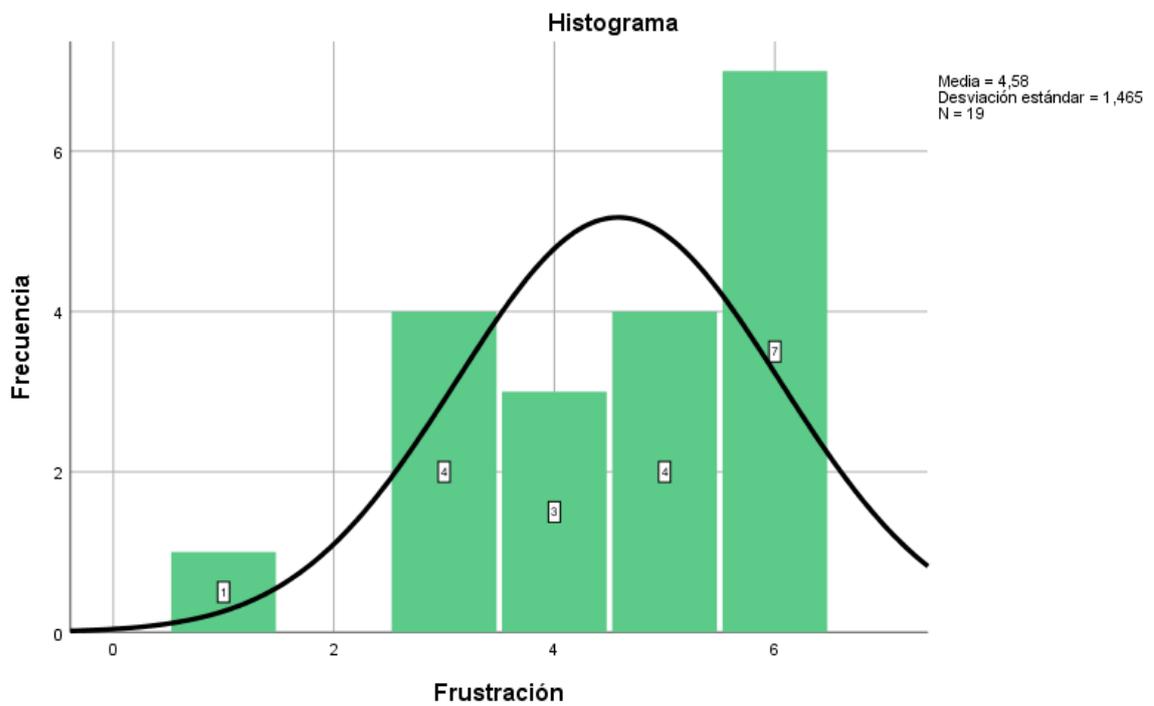


El 36.8% de los colaboradores consideró que siempre a través de su trabajo está influyendo positivamente en otras personas, asimismo el 21.1% que afirmaron que casi siempre, mientras que el 21.1% sostuvieron que solo regularmente afirman esta situación.

**Tabla 45. Frustración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Regularmente	4	21,1	21,1	26,3
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	42,1
	Casi siempre	4	21,1	21,1	63,2
	Siempre	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 34. Histograma Frustración**

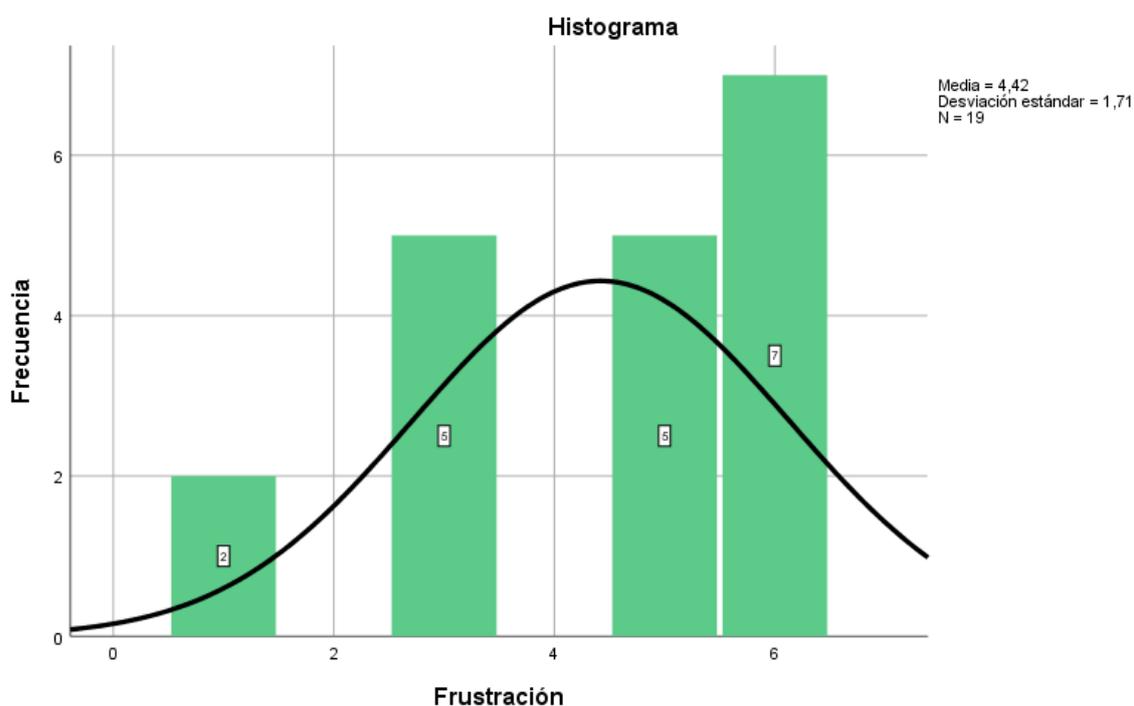


El 36.8% de los colaboradores consideró que siempre se encuentra con mucha vitalidad, asimismo el 26.3% que afirmaron que casi siempre y regularmente, mientras que el 10.5% sostuvieron que casi nunca se sienten con vitalidad.

**Tabla 46. Frustración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Regularmente	5	26,3	26,3	36,8
	Casi siempre	5	26,3	26,3	63,2
	Siempre	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 35. Histograma Frustración**

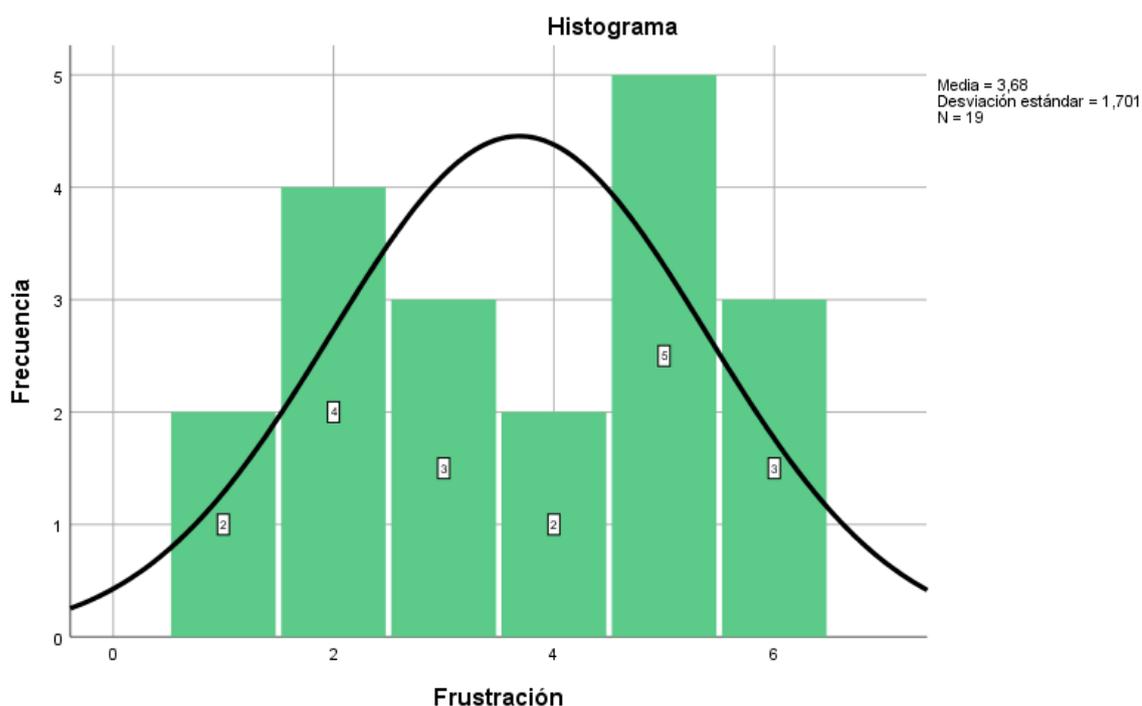


El 26.3% de los colaboradores consideró que casi siempre puede crear una atmosfera relajada con los clientes, asimismo el 15.8% que afirmaron que siempre y regularmente, mientras que el 21.1% sostuvieron que algunas les es complicado generar un buen clima con el usuario.

**Tabla 47. Frustración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Algunas veces	4	21,1	21,1	31,6
	Regularmente	3	15,8	15,8	47,4
	Bastantes veces	2	10,5	10,5	57,9
	Casi siempre	5	26,3	26,3	84,2
	Siempre	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 36. Histograma Frustración**

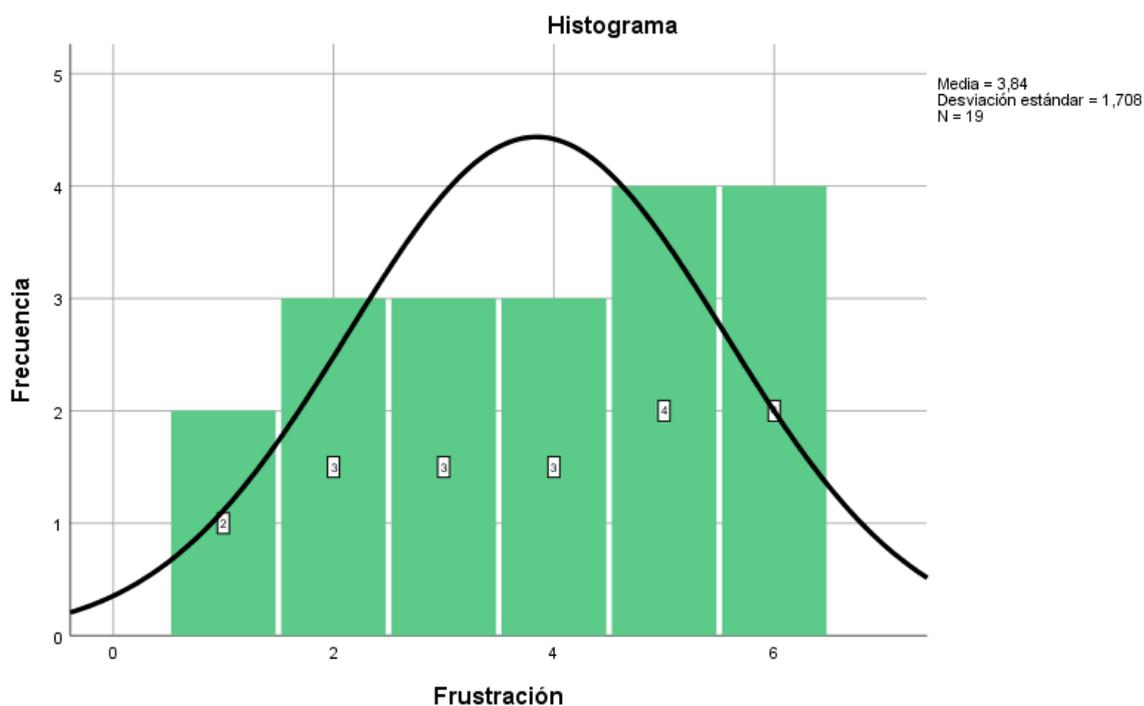


El 21.1% de los colaboradores consideró que casi siempre y siempre se encuentra animado después de trabajar y haber atendido a varios clientes, asimismo el 15.8% que afirmaron que regularmente, mientras que el 15.8% sostuvieron que solo algunas veces se sienten animados.

**Tabla 48. Frustración**

		Frustración			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Algunas veces	3	15,8	15,8	26,3
	Regularmente	3	15,8	15,8	42,1
	Bastantes veces	3	15,8	15,8	57,9
	Casi siempre	4	21,1	21,1	78,9
	Siempre	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 37. Histograma Frustración**

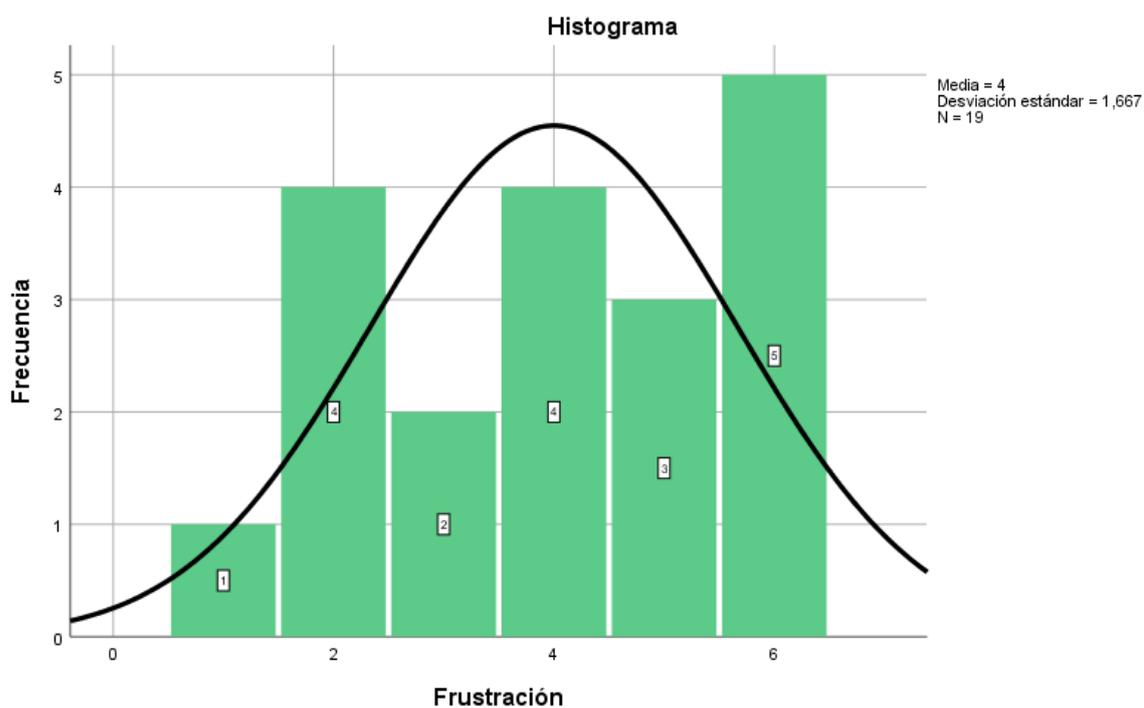


El 26.3% de los colaboradores consideró que siempre hay cosas en su trabajo que merecen la pena, asimismo el 15.8% que afirmaron que regularmente, mientras que el 15.8% sostuvieron que solo algunas veces se sienten animados.

**Tabla 49. Frustración**

		Frustración			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Algunas veces	4	21,1	21,1	26,3
	Regularmente	2	10,5	10,5	36,8
	Bastantes veces	4	21,1	21,1	57,9
	Casi siempre	3	15,8	15,8	73,7
	Siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Gráfico 38. Histograma Frustración**



El 26.3% de los colaboradores consideró que siempre en el trabajo se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el área, asimismo el 15.8% que afirmaron que casi siempre, mientras que el 21.1% sostuvieron que solo algunas veces se sienten se trata de forma apropiada.

## Anexo 11: Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

### Resultados inferenciales

### Resultados inferenciales

#### Hipótesis general

**Hipótesis nula:** La gestión administrativa no se relaciona con el síndrome de Burnout.

**Hipótesis alterna:** La gestión administrativa se relaciona con el síndrome de Burnout.

#### Criterio de decisión

Si p valor  $<0,05$  se acepta H1.

Si p valor  $>0,05$  se acepta H0.

#### Inferencia Estadística:

Los datos obtenidos muestran que existe una correlación positiva moderada del 50.2% entre la gestión administrativa y el síndrome de burnout, lo cual presenta una correlación significativa entre las variables.

**Tabla 50. Correlación de gestión administrativa y síndrome de burnout**

		Correlaciones	
		Síndrome de burnout	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,502**
		Sig. (bilateral)	0.029
		N	19

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Hipótesis específica 1

**Hipótesis nula:** La Planificación no se relaciona con el síndrome de Burnout.

**Hipótesis alterna:** La Planificación se relaciona con el síndrome de Burnout.

### Criterio de decisión

Si p valor <0,05 se acepta H1.

Si p valor >0,05 se acepta H0.

### Inferencia Estadística:

Los datos obtenidos muestran que existe una correlación positiva moderada del 50.2% entre la planificación y el síndrome de burnout, lo cual presenta una correlación significativa entre las variables.

**Tabla 51. Correlación de Planificación y síndrome de burnout**

#### Correlaciones

		Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Planeamiento	Coefficiente de correlación
		,508**
		Sig. (bilateral)
		0.027
		N
		19

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Hipótesis específica 2

**Hipótesis nula:** La organización no se relaciona con el síndrome de Burnout.

**Hipótesis alterna:** La organización se relaciona con el síndrome de Burnout.

## Criterio de decisión

Si p valor  $<0,05$  se acepta H1.

Si p valor  $>0,05$  se acepta H0.

## Inferencia Estadística:

Los datos obtenidos muestran que no existe una correlación del 22.6% entre la organización y el síndrome de burnout, lo cual presenta que no existe correlación significativa entre las variables.

**Tabla 52. Correlación de organización y síndrome de burnout**

		Correlaciones	
		Síndrome de burnout	
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	,226
		Sig. (bilateral)	0.351
		N	19

### Hipótesis específica 3

**Hipótesis nula:** La dirección no se relaciona con el síndrome de Burnout.

**Hipótesis alterna:** La dirección se relaciona con el síndrome de Burnout.

### Criterio de decisión

Si p valor <0,05 se acepta H1.

Si p valor >0,05 se acepta H0.

### Inferencia Estadística:

Los datos obtenidos muestran que existe una correlación positiva moderada del 46.9% entre la dirección y el síndrome de burnout, lo cual presenta una correlación significativa entre las variables.

**Tabla 53. Correlación de dirección y síndrome de burnout**

Correlaciones			
			síndrome de burnout
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	,469*
		Sig. (bilateral)	0.043
		N	19

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Hipótesis específica 4

**Hipótesis nula:** El control no se relaciona con el síndrome de Burnout.

**Hipótesis alterna:** El control se relaciona con el síndrome de Burnout.

#### Criterio de decisión

Si  $p$  valor  $< 0,05$  se acepta  $H_1$ .

Si  $p$  valor  $> 0,05$  se acepta  $H_0$ .

#### Inferencia Estadística:

Los datos obtenidos muestran que existe una correlación positiva moderada del 47% entre el control y el síndrome de burnout, lo cual presenta una correlación significativa entre las variables.

**Tabla 54. Correlación de control y síndrome de burnout**

		Correlaciones	
			síndrome de burnout
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	,470*
		Sig. (bilateral)	0.042
		N	19

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y síndrome de burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de covid-19, 2021", cuyo autor es CAMPOMANES OLORTEGUI SHESHIRA MICHELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CALLAO, 18 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER : 07539368 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1511-5244	Firmado electrónicamente por: GRACORTEZ el 18- 08-2022 11:16:13

Código documento Trilce: INV - 0885931