



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Influencia del síndrome de Burnout en la Gestión administrativa  
de los trabajadores de una Municipalidad al sur del Perú 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Marquez Cabero de Alvarez, Fatima Mildred (orcid.org/0000-0001-7681-4228)

**ASESOR:**

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

**COASESOR:**

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Quiero Empezar agradeciendo a Dios por darme vida y salud.

A mi amada familia por ser siempre mi fuerza y apoyo incondicional para el logro de todos mis sueños y objetivos. Y en especial dedicarle esto a mis amados padres quienes siempre están en mi corazón como el mayor tesoro.

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por todas las bendiciones que a diario me brinda.

A mi querido esposo y mis tres tesoros; Julio Cesar, Laura Andrea y Gladys Estefanía, por ser mi inspiración para superarme y la razón de mi vida. Agradecerles por todo el apoyo incondicional que me brindaron durante este proceso, por la paciencia, el aliento y por darme la fuerza para no rendirme y seguir adelante.

Por último, agradecer a la universidad y los docentes por sus enseñanzas, por permitirme alcanzar un peldaño más en mi vida profesional.

## Índice de Contenido

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	48

## Índice de tabla

Pág.

Tabla 1 Operacionalización: Gestión Administrativa .....	19
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable 1: Gestión administrativa.....	23
Tabla 3 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1:Gestión administrativa.....	24
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable 2: Síndrome de Burnout .....	25
Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2:Síndrome de Burnout.....	26
Tabla 6 Distribución de frecuencias de variables confusoras :Características sociodemográficas .....	27
Tabla 7 Análisis bivariado de la variable gestión administrativa y la variable síndrome de burnout.....	28
Tabla 8 Correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión planificación. ....	29
Tabla 9 Correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión organización.....	30
Tabla 10 correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión dirección. 31	
Tabla 11 Correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión control. ...	32
Tabla 12 Análisis multivariado modelo crudo y ajustado por variables confusoras..	33

## Resumen

La salud mental ha sido hasta el siglo XX un tema subestimado, sin embargo, actualmente gracias a las investigaciones y crecimiento en el conocimiento se ha permitido establecer relaciones entre variables como la gestión administrativa y el síndrome de burnout. Se evidenció entonces la importancia de la salud mental en los servidores públicos y la necesidad de estudiarla.

El principal objetivo del estudio fue el de analizar la influencia que tiene el desarrollo del Síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad del sur del Perú durante el año 2022.

La metodología utilizada para el presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental observacional y diseño transversal retrospectivo. Las encuestas fueron los instrumentos utilizados.

Es así como se obtuvieron los resultados y se evidenció que existe una influencia estadísticamente significativa con un valor  $p < 0,05$  ( $p=0,040$ ) al desarrollo del Síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad del sur del Perú durante el año 2022.

Llegando a la conclusión de que existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad del sur del Perú durante el año 2022.

**Palabras clave:** Gestión pública, gestión administrativa, síndrome de burnout, salud mental, calidad de gestión

## Abstract

Mental health has been an underestimated topic until the 20th century, however, currently, thanks to research and growth in knowledge, it has been possible to establish relationships between variables such as administrative management and burnout syndrome. The importance of mental health in public servants and the need to study it were then evidenced.

The main objective of the study was to analyze the influence that the development of Burnout Syndrome has on the administrative management of workers belonging to the administrative area of a municipality in south Peru during the year 2022.

Study with a quantitative approach, of a non-experimental, observational type and retrospective cross-sectional design. Surveys were the instruments used.

There is a statistically significant influence with a p value  $<0.05$  ( $p=0.040$ ) on the development of Burnout Syndrome in the administrative management of workers belonging to the administrative area of a municipality in south Peru during the year 2022.

The hypothesis that was raised is accepted and it is affirmed that there is a significant influence of Burnout syndrome on the administrative management of workers belonging to the administrative area of a municipality in south Peru during the year 2022.

**Keywords:** Public management, administrative management, burnout syndrome, mental health, management quality

## **I. INTRODUCCIÓN**

A consecuencia que se dio la incursión del virus denominado SARS-Cov-2 en la lista de patógenos capaces de generar enfermedad en humanos muchos gobiernos comenzaron a tomar medidas en contra. El 11 de marzo del 2020, la OMS clasificó a la COVID-19 como pandemia Huang Y (2020), y a partir de entonces la vida no volvió a ser la misma. En el Perú se entró en una cuarentena estricta, afectando así a los trabajadores del sector público y privado, sumándose a esto el estrés y ansiedad que aumentaron a causa de la coyuntura nacional. Durante la pandemia la salud mental de los trabajadores se ha visto afectada por el cambio del sistema de oficio, ya sea que pasasen a modalidad virtual o a semipresencial, lo cierto es que el modo de trabajar en los últimos tiempos ha cambiado.

Habiéndose liberado muchas de las restricciones impuestas, entre ellas la imposibilidad de trabajar de manera presencial, esto no quiso decir que el estrés causado por el trabajo y la pandemia se hubiesen disipado, ya que las consecuencias de todo lo que acarreo el confinamiento y la crisis económica aún son palpables. Muchas personas contrajeron deudas con el fin de salvaguardar la integridad de sus familias al verse imposibilitadas de trabajar o ser retiradas de sus planillas, así mismo muchas familias vieron resquebrajarse los vínculos que las unían producto del estrés y los problemas del encierro. Así mismo, el caso de los servidores del sector público no es la excepción, dado que al igual que muchas otras entidades, los organismos públicos también cerraron sus puertas.

Es en este contexto que la salud mental del trabajador del sector público cobró vital importancia. Se ha demostrado que durante eventos similares los profesionales involucrados se encuentran en gran riesgo; así dentro de los fundamentales problemas que amenazan la salud e integridad mental de los servidores se localiza el síndrome de Burnout. Este síndrome, que hace referencia en la lengua castellana a “quemarse en el trabajo”, tiene un carácter progresivo e insidioso que se hace parte de un proceso severo de estrés laboral y está en su mayoría vinculado a profesionales que prestan servicios, pero no únicamente a ellos Faúndez (2017).

Alrededor del mundo existe evidencia asociada al desarrollo de esta condición y su efecto en la vida de los trabajadores, por ejemplo, para la Unión Europea actualmente, es el mayor riesgo de salud y seguridad que enfrentan en el trabajo, esto a pesar de no ser catalogada como una patología ocupacional aún Lastovkova, et al (2018).

Por otra parte, en un estudio realizado a servidores públicos en Estados Unidos, se encontró data que sugiere una crisis de salud mental post pandemia, esto debido al incremento de prevalencia del síndrome de burnout; así mismo lograron evidenciar que aquellos servidores encargados de áreas involucradas a trabajar en zonas pobres presentaron mayor riesgo Sciepura y Linos (2022).

Del mismo modo, en África, un estudio realizado a 158 trabajadores del sector público encontró que estos sufrían de fuertes estresores laborales de índole emocional y física que se relacionaban con el desarrollo del síndrome de Burnout Oosthuizen, et al (2021).

En el contexto Sudamericano, la literatura muestra evidencia similar a la del resto del globo. En Brasil se realizó un estudio a 679 servidores públicos que pudo observar que, a pesar de no encontrar niveles altos de prevalencia de síndrome de Burnout, si halló alta prevalencia de pérdida de motivación por el trabajo con un 31% y que aquellos en mayor contacto con las demandas de las personas padecían mayor riesgo de desarrollar el síndrome Carlotto y Camara (2019).

Siguiendo este hilo argumentativo encontramos un estudio realizado en Ecuador a 280 funcionarios públicos que reportó alta prevalencia de la subescala de despersonalización dentro del síndrome de Burnout, la misma que tiene que ver con la interrelación con los compañeros de trabajo y con las personas exteriores al mismo, evidenciando de esta manera una influencia en la atención que estos trabajadores pueden brindar Taruchaín y Mayorga (2020).

Por último, en el Perú los estudios realizados evidencian prevalencias altas del síndrome e influencia de este sobre la gestión administrativa. En Moyobamba se encontró que entre los trabajadores del Ministerio Público la prevalencia del síndrome de Burnout en nivel medio era 60%, evidenciando también cansancio emocional y descenso de la efectividad laboral Julca (2020).

Así mismo, en Huaura, se encontró una relación estadísticamente significativa entre el desarrollo del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Sayán Romero y Zarate (2022).

A lo largo del tiempo han sido variadas las concepciones en torno al síndrome burnout, generando confusión respecto a su delimitación y alcances reales. Sin embargo, Maslach y Jackson tienen la definición que es más ampliamente aceptada, entendiendo al síndrome como un fenómeno caracterizado por despersonalización del individuo, agotamiento emocional en la persona y sentimiento de baja realización personal en el oficio, que puede ocurrir entre personas cuyas labores cotidianas se limitan a servir personas Maslach (1986).

Actualmente, Maslach describe el cuadro como una respuesta sostenida al estrés laboral, basando su génesis como síndrome psicológico en la crónica tensión resultante de la relación complicada entre el trabajador y el trabajo que desarrolla. Al desglosar estos aspectos encontramos que el elemento fundamental del síndrome es el agotamiento emocional, el cual hace referencia al rebase de la capacidad individual para lidiar con el sentimiento de estar desgastado emocionalmente. La despersonalización conlleva el sentimiento de distancia hacia las otras personas producto de actitudes negativas, cínicas e impersonales. Y, por último, la escasez de sentimientos de realización personal en la faena diaria describe sentimientos de competencia y éxito laboral mermados, al mismo tiempo negatividad para autoevaluarse, especialmente en el trabajo con otras personas Maslach (2001), Maslach (1981).

La OMS declaró en el año 2000 al síndrome dentro de la categoría de factor de riesgo laboral dada su capacidad de alterar la salud, en este caso mental, y la calidad de vida e incluso ponerla en peligro. Por lo que, se podría inferir la existencia de una directa relación que influencia la gestión administrativa y por ende la calidad de esta. Necesitamos pues en segunda instancia comprender el concepto de gestión administrativa.

A nivel global la gestión administrativa contempla el trabajo del sector privado y público, centrándose básicamente en el cumplimiento de estándares y metas que conllevan a situaciones estresantes. La administración en países de otros continentes puede ser distinta a la del nuestro, pero aquí en Latinoamérica, la actividad administrativa tiene un carácter dinámico, de participación y organizado.

La gestión administrativa en si cumple con los preceptos de buscar una mejor productividad y buscar el bienestar de sus colaboradores Guegia, et al (2012).

Entonces, para dejar claro el concepto de gestión administrativa diremos que esta es la acción de administrar, es la destreza de una institución para emplear y distribuir recursos en pro de sus intereses y objetivos Leonard, (2001). A su vez, esta gestión surge de un proceso de planeación, coordinación, administración y control complejo que engloba todo un aparato de personas en busca de la consecución de algo Meigs y Larsen, (2004). Todos estos conceptos también tienen que ver con la conservación de un buen desempeño laboral.

El desempeño laboral hace referencia al grado con el que el trabajador en cuestión se desenvuelve con las determinadas exigencias laborales Milkovich y Boudreau (1994). Aunado a ello, este desempeño correspondería a la eficacia de las personas que laboran al interior de un organismo, una que es necesaria y vital para las mismas sean públicas o privadas Chiavenato (2002). Del mismo modo, este concepto incluye tanto a la eficacia como a la eficiencia al desempeñarse en actividades de carácter recurrente o específico CEPAL (2006).

La importancia de entender esta interrelación radica en la realización de metas y la eficiencia que puede llegar a tener el sector público basándose en la actividad de sus trabajadores. Es normal pensar que personas con niveles de estrés bajo o normal puedan desempeñar un mejor papel como trabajadores, afrontando de mejor manera las demandas del trabajo y en consecuencia incrementando la eficiencia del aparato estatal.

Como justificación teórica, la presente investigación permitirá lograr un mejor entendimiento sobre la salud mental de los miembros de la municipalidad provincial de Abancay, esto permitirá a los profesionales tener antecedentes para mejorar sus condiciones laborales. Cabe resaltar que la frustración, el miedo, el desaliento y el estrés, son emociones propias frente a una situación incierta, ellas, por la naturaleza del contexto actual, son parte del día a día del personal trabajador. Además, la inadecuada implementación de equipos de protección personal, la interacción con una variedad de personas y el enfrentamiento a la insensibilidad de una parte de la sociedad peruana, crean una serie de determinantes suficientes para que el ámbito laboral del trabajador sea considerado como incómodo. Teniendo en cuenta esta problemática es que desarrolla la intención de la

investigación presente, a fin de que las entidades pertinentes tengan información valiosa para actuar en consecuencia.

En adición, la salud mental ha sido hasta el siglo XX un tema subestimado y quienes padecían alguna afección relacionada a ella estaban sujetos al estigma implantado por la sociedad. Además, se contaba con un ínfimo número de datos científicos, las investigaciones eran escasas, y esto se acentuaba más en el ámbito laboral donde “sentirse mal” era sinónimo de incompetencia. Es así como la investigación se justifica de manera práctica, ya que, la labor pública no ha sido ajena a los estereotipos que conlleva el desgaste mental, y es así como, por décadas, los servidores públicos y adjuntos a organismos del estado padecían en silencio las consecuencias de las jornadas laborales. Por ello, es interesante seguir generando información al respecto, ayudando así a ampliar el conocimiento con el que contamos, ayudando también a los trabajadores del sector público y contribuyendo a la mejora de las políticas que velan por su bienestar mental.

Como se ha expuesto, la pandemia ha establecido un potencial factor de riesgo que podría vincularse a desarrollo del síndrome de burnout y consecuentemente mermar el desempeño laboral del sector público; sin embargo, a la fecha, aún son pocos los estudios que buscan una asociación entre los trastornos anteriormente mencionados en la región Apurímac. Por ello, la intención de realizar esta investigación es la de añadir al sustrato académico existente una mayor fuente de datos, esto con la intención de que las políticas relacionadas al sector público puedan velar apropiadamente por la salud de quienes laboran en estos sectores, radica aquí la justificación metodológica del estudio; se espera generar más investigaciones de este tipo en el ambiente local y este estudio busca ser un referente.

Es en consecuencia de todo lo anteriormente mencionado que se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia del síndrome de Burnout sobre la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú ? , siendo el objetivo principal del presente estudio; analizar la influencia que tiene el desarrollo del Síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú durante el año 2022.

Por otra parte, el primer objetivo específico: será analizar la influencia del síndrome de Burnout en la planificación de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. Segundo objetivo específico: analizar la influencia del síndrome de Burnout en la organización de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. Tercer objetivo específico: analizar la influencia del síndrome de Burnout en la dirección de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. Cuarto Objetivo específico: analizar la influencia del síndrome de Burnout en el control de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.

Anticipando los resultados a obtener en el presente estudio, se han planteado las siguientes hipótesis. La principal hipótesis es que existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.

La primera hipótesis específica: existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la planificación de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. Segunda hipótesis específica: existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la organización de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. Tercera hipótesis específica: existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la dirección de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. Cuarta hipótesis específica: existe influencia significativa del síndrome de Burnout en el control de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur de Perú.

## II. MARCO TEÓRICO

Si tomamos en cuenta los estudios previos realizados a nivel global encontraremos investigaciones como el de Nagymzhanova, et al. (2020) realizado en Kazajstán, el cual buscaba identificar los factores profesionales asociados a la génesis del síndrome de Burnout y su influencia. Este se dirigió en dos etapas, siendo la primera enfocada a una exhaustiva revisión de la actual literatura para intentar determinar las relaciones de causa y efecto, y los patrones existentes entre el fenómeno del síndrome de Burnout y el proceso de labor.

La fase dos consistió en la realización de una encuesta a una población de 64 trabajadores, la misma que tomaba en cuenta 3 dimensiones del síndrome de Burnout: la despersonalización, el desgaste emocional, y la realización profesional. Se llevaron a procesar los resultados y se llegó a la conclusión de que para reducir la prevalencia de Burnout entre los trabajadores era necesario mejorar las condiciones de trabajo optimizando los métodos de administración. Esto parte desde la forma de mentoría de los superiores hacia la gente con menos experiencia, y el rol que desempeñaban en el proceso de adaptación de los mismo. Por último, se menciona que existen las herramientas para abonanzar las condiciones de los trabajadores, sin embargo, la aplicación correcta de las mismas dependerá de la cultura organizacional de cada entidad pública.

Así mismo, el estudio de Gómez-García, et al. (2019) realizado en España se desarrolló con una muestra de 947 trabajadores sociales. El estudio planteó el objetivo de estimar la prevalencia de síndrome de Burnout en la muestra, y analizar una lista de variables sociodemográficas y su influencia, que podían estar potencialmente relacionadas a la aparición y desarrollo de alguna de las tres dimensiones del síndrome. Para obtener la data se realizaron dos cuestionarios, uno sociodemográfico que abarcó variables como género, edad, convivencia, presencia de niños en casa, etc.; por otra parte, el cuestionario del síndrome de Burnout se basó en la encuesta MBI de Maslach y abordó las tres dimensiones del síndrome. Los resultados mostraron una gran prevalencia de baja realización personal con un 54%, además se encontró, para el desarrollo de desgaste emocional, que el factor más influyente fue el de haber estado dado de baja por licencia médica en el último año.

Otros estudios como el de Leitão, et al (2021) conducido en 6 países europeos distintos entre los cuales se encontraban Italia, Bulgaria, Chipre, Portugal, Grecia y España; se centraron en evaluar los efectos del síndrome sobre la percepción de estos sobre su productividad y sobre la calidad de trabajo de los empleados. El estudio tubo una muestra de 514 empleados, y los principales resultados se obtuvieron de la regresión múltiple de las variables.

Se observó que los factores de higiene de vida laboral (por ejemplo, ambiente de trabajo seguro y saludable) influyen positiva y significativamente en la contribución a la productividad del empleado. También se encontró que los factores desmotivadores del síndrome de Burnout (es decir, baja efectividad, cinismo y agotamiento emocional) significativamente merman o moderan la interacción entre la calidad de vida laboral y la contribución a la productividad de las personas.

Por otra parte, en estudios como el de Ormaza-Rodríguez, et al. (2020), el cual desarrolló en una empresa de índole municipal que administraba agua, alcantarillado y saneamiento en Ecuador una evaluación de la gestión administrativa y de riesgo. Este estudio se valió de una muestra de 116 funcionarios, siendo de carácter metodológico descriptivo no experimental. Se llegó a la conclusión de que analizar los riesgos relacionados a la gestión administrativa y evaluarlos modificaban las situaciones laborales y permitían incrementar la eficiencia y eficacia de los trabajadores. A su vez estas actitudes complementaban la labor administrativa, siendo un refuerzo que permitía mejorar la atención de calidad y obtener una satisfacción más alta de los consumidores.

Del mismo modo, el estudio de Morales (2018), buscó establecer la conexión entre el control interno y la gestión administrativa. Para esto se usó una prueba de 36 empleados de la municipalidad a las cuales se les aplicó dos encuestas de manera presencial. En el estudio se concluyó que existe una influencia estadísticamente significativa y además directa entre la gestión administrativa y el control interno, se sugirió además integrar estrategias que se desarrollaron por la Función pública como lo es el MIPG, que por sus siglas significa de modelo integrado de planeación y gestión.

Para finalizar con el ámbito internacional menciono el trabajo realizado por Verdesoto, et al. (2018). En este trabajo se buscó identificar importantes problemas de la gestión administrativa relacionados al cantón de Ambato y sus juntas de agua

potable. Se contó con un total de 74 juntas de agua potable, se trabajó de manera conjunta y se aplicaron encuestas, así como también se realizó un análisis bibliográfico. Se llegó a la conclusión de que, al existir una falta de capacitación dentro de estas juntas, las labores de los altos rangos administrativos no se realizan de manera adecuada. También se concluyó que la inexistencia de organización o planificación conllevaba a un accionar irresponsable ante sus deberes tributarios.

Ahora, para hablar del contexto nacional y los estudios relacionados al mismo, iniciaremos exponiendo el trabajo de Huamani, et al. (2019) realizado a tres municipalidades distritales en Arequipa. En el mismo se aplicó la encuesta MBI de Maslach a 258 trabajadores de estas municipalidades. El objetivo planteado en esta investigación fue el de identificar la presencia del síndrome en la muestra y su prevalencia dentro de la misma. El estudio concluyó que, a pesar de mostrar un nivel moderado de síndrome de Burnout, la población tendría prevalencias menores a las de otros profesionales como los psicólogos, personal de enfermería, etc. A pesar de esto se recalca que los trabajadores municipales son un grupo que manifiesta factores de riesgo para desarrollar el síndrome de Burnout, es por esto por lo que se necesita evaluar medios para subsanar esta situación.

En otro estudio realizado por Almonacid-Nieto, et al. (2020), se buscó determinar el efecto de haber adoptado el modelo de teletrabajo durante la pandemia en el personal administrativo de una institución superior y su relación con el desarrollo de estrés laboral. Con este fin se aplicó un instrumento a modo de encuesta que contaba con 40 preguntas a 300 trabajadores administrativos. Lo que se pudo concluir y obtener como resultado del estudio fue que la capacitación e interés de la institución por preparar a sus empleados para las nuevas condiciones de trabajo jugó un rol muy importante en disminuir la aparición de las 3 dimensiones del síndrome de Burnout. Además, se concluyó también que las condiciones adecuadas de trabajo en línea no necesariamente redujeron los niveles de estrés laboral.

Del mismo modo, en el estudio realizado por Martínez, et al. (2022), se buscó establecer la conexión existente entre el ambiente laboral de los colaboradores de dicha institución y la aparición del síndrome de Burnout. Para ello utilizaron 70 personas a modo de muestra, a las cuales se aplicó el formulario MBI-Ed para la

variable síndrome de Burnout y el cuestionario AT-ARG para la variable ambiente de trabajo.

En el estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones: existe relación entre el síndrome de burnout y la existencia de sobrecarga laboral, la congestión laboral y poca participación en el ambiente de trabajo tiene relación directa, incrementando con su presencia; y que es necesario reforzar la satisfacción del trabajador con su propio trabajo para que consecuentemente esto refleje una mejor atención a las personas y se retome la confianza en el organismo público.

En el caso de la gestión administrativa en el contexto nacional, estudios como el realizado por Menacho, et al. (2019) son una referencia. En el mismo se buscó conocer la repercusión en los conflictos laborales que generaba la gestión administrativa; así como conocer su influencia al conseguir un desempeño óptimo, bienestar del personal y una administración efectiva, mediante la especialización de recursos compartidos, actividades y acciones interdependientes y sus dimensiones, con el fin de propiciar ganancias tanto de recursos como de dinero dentro del proyecto objeto del estudio. Con este fin se encuestó a 110 trabajadores administrativos, procesando luego la data y aplicando la estadística. concluyeron que hay una repercusión elocuente de la gestión administrativa en el aparecer de los problemas laborales, esto entendiendo que se hace referencia a la calidad de la gestión. Es por esto por lo que la gestión administrativa deficiente generaría estrés y conflicto entre los trabajadores.

Otros estudios se han realizado como el de Vásquez, Farje (2020). El objeto de este estudio fue hacer un mapeo de la efectividad de la gestión administrativa de los gobiernos en cuestión, para lo cual se realizó una encuesta de 30 preguntas a 50 trabajadores de 5 municipalidades distintas. Se llegó a la conclusión de que, en los gobiernos locales estudiados la efectividad en la gestión fue predominantemente regular. Teniendo en cuenta que la planificación fue una de las dimensiones que presentó mayor deficiencia durante el estudio. Es por ello por lo que, una buena gestión de la administración resonará en el desempeño laboral, esta debe estar centrada en las necesidades del ciudadano y así reflejará satisfacción de esta.

Por último, el estudio realizado por Surichaqui (2020) se realizó aplicando un formulario de preguntas a una población de 93 trabajadores municipales. Este

buscó determinar la relación entre la cultura organizacional y la otra variable que fue la gestión administrativa como objetivo. En este estudio la autora concluyó en la existencia de una relación significativa y además directa entre las variables en cuestión. Esto nos estaría señalando que cuando existe una organización adecuada y fundada en una cultura de esta, la gestión administrativa tiende a ser eficiente; se hace hincapié además en que la estructura misma de la gestión administrativa es jerárquica dentro de nuestras instituciones, por ende, se necesita de líderes capacitados para dirigir el funcionamiento de estas.

A continuación, se describirá diversas teorías concernientes al síndrome de burnout y la gestión administrativa. Empezaremos con el síndrome de burnout, en este punto mencionaremos tres teorías importantes basadas en la literatura. La primera teoría tiene como ejemplo representante a Buunk y Schaufeli (1993), los cuales mencionan que el síndrome tiene una doble etiología: por una parte, los momentos de comparación propia con los compañeros laborales y la afiliación con los mismos, y por otra parte el intercambio social que existe con las personas que se atienden.

Este primer grupo teórico se basa en lo denominado como teorías del intercambio social. El modelo en si se fundamenta en la idea de que el síndrome de burnout se desarrolla en las apreciaciones de nula retribución o ausencia de equidad que aparecen en las personas a consecuencia de la comparación social subsecuente a las interacciones interpersonales.

Son tres fuentes estresores importantes las identificadas en relación con el desarrollo de intercambio social: la equidad percibida (sensación personal de lo brindado y recibido en cuanto a sus relaciones interpersonales), la incertidumbre (ausencia de claridad sentimental y de pensamiento en relación con sus decisiones), y falta de control (imposibilidad personal de tener control sobre sus acciones y sus consecuencias en lo laboral). Por otra parte, en los procesos de comparación y afiliación con los compañeros de trabajo, es vital para la génesis y progreso del burnout la escasez de busca de soporte social el lugar de labor por temor a la crítica o el estigma de ser tratado como poco capaz. Todo esto está regulado por los niveles de autoestima, capacidad de reacción individual y la guía de los intercambios sociales.

La segunda teoría basada en el margen de la teoría del yo que pertenece a la corriente sociocognitiva se caracteriza por incluir la variable del self (autoconcepto, autoconfianza, autoeficacia, etc.) y brindarles un rol protagónico para explicar la aparición del síndrome. Como ejemplo de esta teoría se mencionará a Harrison (1983) y su esquema de competencia social, en cual tanto la eficacia como la competencia y su percepción son claves para el desarrollo del síndrome. Cuando hablamos de personas que trabajan al servicio de otras por vocación, se puede decir que la mayoría comienza en este ámbito con un elevado sentimiento altruista, siendo la motivación de ayudar a los demás un gran motor. Todo esto junto a la ayuda recibida o las barreras que se le presenten determinaran la eficacia de la persona a la hora de alcanzar sus metas laborales.

Entendemos entonces por factores de ayuda a los objetivos realistas en el trabajo, la capacitación profesional de calidad, la intervención en la toma de decisiones, etc.; mientras que por factores de barrera se deducen la ausencia de objetivos realistas, roles disfuncionales, falta o pocos recursos, sobrecarga laboral, etc. La prevalencia excesiva de unos u otros condicionan la aparición del síndrome de burnout a lo largo del tiempo.

Ultimadamente, mencionaremos la tercera corriente teórica, la cual se basa en la teoría organizacional que incluye dentro de los antecedentes a la carencia de salud organizacional, las disfunciones de rol, de buen clima organizacional, de estructura y ultimadamente de cultura. Estos esquemas presentan como característica el resaltar lo importante de los escenarios que causan estrés en el marco de la organización y de planeamiento para hacerle frente a la existencia del síndrome de burnout.

Para citar un ejemplo, mencionaré el modelo de Winnubst (1993) en el cual, se toma como variables fundamentales para la etiología sindrómica al clima, la cultura y la organización. De esta manera se puede decir que variaran en consecuencia del tipo la institucionalización del apoyo social y también el esquema organizacional. En el caso de las burocracias mecánicas la causa del síndrome se basa en el agotamiento emocional que genera la rutina diaria, sumado a la ausencia de control que depende del andamio organizacional.

En las burocracias profesionalizadas, sin embargo, el burnout lo provoca la flexibilidad del mismo esqueleto de la organización que deriva en la confrontación

de sus miembros y que produce disfunciones, así como conflictos interpersonales. Por otro lado, el tipo de estructura organizacional se vincula íntimamente con el sistema de ayuda social. En el contexto de una burocracia mecánica la jerarquía está determinada de manera vertical al igual que la comunicación, mientras que en la burocracia profesionalizada el trabajo en conjunto y el liderazgo son más relevantes, siendo el flujo de comunicación en su mayor parte horizontal.

En la primera el apoyo social recibido es mayoritariamente instrumental, por otra parte, en la segunda el apoyo es en gran medida emocional e informal. Es por esto por lo que se considera al apoyo social una variable central en este modelo teórico, ya que será importante para cualquier intervención relacionada con el síndrome. Es este último modelo teórico el que emplearemos en el presente estudio, y el que desarrollaremos para llevarlo a cabo.

Partamos entonces de esto para realizar la definición conceptual variable. El síndrome de burnout, que hace referencia la lengua castellana a “quemarse por el trabajo”, se define en el modelo teórico elegido como parte de un proceso mayor de estrés laboral y está básicamente asociado a profesionales de servicios, pero no únicamente a ellos. Actualmente, Maslach, investigadora principal de este fenómeno, define el cuadro a manera de consecuencia prolongada al estrés laboral, basando su génesis como síndrome psicológico en la crónica tensión resultante de la relación tortuosa entre el empleado y su trabajo Olivares Faúndez (2017). Habitualmente el síndrome se define en una naturaleza multidimensional, preferentemente enmarcándolo en términos de la relación interpersonal generada al laborar Maslach (1993).

El síndrome en si pudiera catalogarse a manera de “acoso psicosocial en el lugar de trabajo”, entendiéndose que este es distinto al mobbing o acoso psicológico; en el caso de los dos últimos existe un conflicto interpersonal de carácter asimétrico en el que una parte acosa y la otra es acosada, mientras que en el síndrome de burnout se evidencia una respuesta a los estresores laborales crónicos siendo por ende una forma de acoso psicosocial GilMonte (2005). De esta manera hablaremos ahora de las dimensiones que componen a la variable basándonos en la literatura.

Este síndrome se divide en tres aspectos fundamentales que son característicos de su evolución: por una parte, al inicio el agotamiento emocional,

la percepción de falta de realización personal, y la previa despersonalización. Al extraer estos aspectos encontramos que el elemento fundamental es el agotamiento emocional, el cual hace referencia al rebase de la capacidad individual para lidiar con el sentimiento de estar desgastado emocionalmente.

La despersonalización conlleva el sentimiento de distancia hacia las otras personas producto de actitudes negativas, cínicas e impersonales. Y, por último, la sensación de falta de autorrealización en el trabajo describe sentimientos de competencia y éxito laboral mermados, al mismo tiempo negatividad para autoevaluarse, especialmente en el centro laboral con distintas personas Maslach et al. (2001); Maslach y Jackson (1981).

Punto y aparte, para hablar de la gestión administrativa nos valdremos de tres modelos teóricos que nos brindaran luces sobre la variable en cuestión y sus definiciones. La primera teoría pertenece a Fayol (1971) y esta será la que aplicaremos en el desarrollo del presente estudio. Esta teoría es desarrollada en el libro Administración Industrial y General, y en esta se habla de que la organización debe cumplir con varias funciones como: las comerciales, de seguridad, administrativas, contables, técnicas y las financieras; remarcando la importancia de la armonía entre estas para que exista un buen funcionamiento de las organizaciones y su administración. Es por esto por lo que se comprende a la gestión administrativa como un agente que permite el incremento de nuevos elementos y tácticas en relación con los conflictos, con miras a beneficiarse de ellos y derivar de estos nuevas soluciones u opciones.

Por lo tanto, la gestión administrativa tiene el propósito de direccionar tareas y recursos organizacionales para cumplir actividades, coordina roles en el núcleo de las organizaciones para poder resolver y prever las dificultades que puedan surgir y de esta manera alcanzar los objetivos que se tengan.

La segunda categoría teórica fue desarrollada por Taylor (1969) y se denomina administración científica. Este concepto es desarrollado en su monografía titulada Principios de la administración científica. En este menciona que la finalidad primordial de la administración es la de resguardar la mayor bonanza para el empleador, y al mismo tiempo la máxima bonanza para cada uno de los trabajadores a su disposición. Tiene como firmes bases el pensamiento de que los honestos intereses de unos y otros son en realidad los mismos y únicos, no

pudiendo existir éxito para uno a costa del desdén del otro. Además, menciona como objeto principal y piedra angular para la obtención de los resultados esperados a la preparación, mencionando que el adiestramiento en sí del personal es lo que permite llevar las riendas de una gestión exitosa y la simplificación de la administración.

La tercera y última corriente teórica le pertenece a Woodrow (1887) y fue desarrollada ampliamente en su artículo *The study of administration*. Este argumentó que el pensamiento que deriva en la administración era influenciado y que el Estado y sus actividades eran objetos de estudio pertinentes. Afirmaba que los gobiernos de turno necesitaban de una ciencia para la administración, con el fin de dar dirección y corregir las funciones operativas deficientes dentro del aparato estatal. Es bajo estas premisas que se planteó el oficio, en el terreno intelectual, del servicio civil como carrera, y es por esto por lo que tiene gran mérito.

Además, en este trabajo se refiere que la administración tiene una alta carga política, incluso llegándose a decir que, la ciencia de la administración era un fruto reciente de la política de aquel entonces. Es por esto por lo que, el estudio administrativo tenía como objetivo el descubrir en primer lugar que puede hacer un gobierno de manera adecuada y exitosa y, en segundo lugar, hablando de esfuerzo o dinero, el cómo puede hacerlo posible con la máxima eficacia y el mínimo costo.

Lo siguiente será describir la definición a modo conceptual de la variable en sí, haciendo uso de la literatura a nuestro alcance. Tomando en cuenta el modelo teórico elegido para este trabajo, se define a la administración o gestión administrativa como el proceso de dirigir, planear, controlar y organizar los recursos empleados para obtener un resultado u objetivo; esta palabra halla su origen en el latín “ad” que significa: tendencia, dirección, hacia y el vocablo latín “minister” que denomina obediencia, subyugo u subordinación Chiavenato (2004).

Se puede decir que este es un proceso complejo que implica el trabajo conjunto de manera horizontal y vertical de quienes componen el organismo encargado de la gestión. Podemos referir a la gestión administrativa como encargada del cumplimiento de básicos y complejos procesos de una empresa u organismo público de manera sistemática, intentando acaparar al máximo los recursos humanos y de inventario con el fin de ser eficiente y eficaz Mendoza et al. (2018). Estas definiciones se encuentran reforzadas por Leonard (2001) y Meigs,

Larsen (2004), los cuales aseveran que estos procesos conllevan trámites en su acción y para el efecto de administrar, definiendo la potencial capacidad de un organismo institucional para satisfacer las demandas y cumplir con sus metas a fin de gestionar adecuadamente los recursos.

Las dimensiones de la variable gestión administrativa están descritas en la bibliografía consultada y son 4 pilares básicos los que conforman esta: la planificación, el control, la dirección y la organización Saavedra, Delgado (2020). La primera dimensión denominada planificación hace referencia al procedimiento previo a la acción, el tiempo antes de ejecutar o determinar roles y es la fase inicial de cualquier gestión. Respecto a esto Koontz, et al. (2012) mencionan que, si se quiere que cualquier esfuerzo realizado colectivamente alcance la efectividad, las personas tienen que saber que es aquello que se espera cumplan.

En segundo lugar, encontraremos a la dimensión denominada organización, la cual se basa en la premisa de que se deben considerar componentes fundamentales a la hora de diseñar una estrategia o plan. Determinar roles y hacer inventarios permite tener claras las ventajas y desventajas de un proceso de gestión, por ende, tener en cuenta las metas es esencial ya que de ellas derivarán las actividades a realizar y en base a estos es que se organizará todo el recurso humano Koontz, et al. (2012).

La tercera dimensión se denomina dirección y es relativa a las necesidades y deseos humanos, ya sean conscientes o inconscientes, fisiológicas o secundarias Barrera, Ysuiza (2018). Por último, el control vendría siendo la última etapa del proceso, y surge como resultado de las otras tres dimensiones, no pudiendo existir sin planificación ni ejecución Stephen, Coulter (2010).

### **III. METODOLOGÍA**

El desarrollo de esta investigación tuvo como base el enfoque cuantitativo, ya que se buscó hacer inferencias a través del análisis matemático y estadístico sobre las hipótesis planteadas. Al respecto también sirve mencionar que este enfoque obtiene a partir de una muestra representativa, discriminada o aleatoria de una determinada población que es objeto de estudio el contraste de lo ya establecido en los modelos teóricos y de las hipótesis que surgieron de estos Tamayo (2007).

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación por su alcance fue de carácter aplicado, este alcance se caracteriza por el deseo de uso de los conocimientos que se tienen a mano, al mismo tiempo se van obteniendo otros, todo esto después de sistematizar e implementar la investigación y su práctica Vargas (2009); Por su profundidad fue descriptivo explicativo, porque se tomó en cuenta los fenómenos que ocurrieron en el estudio y sus componentes.

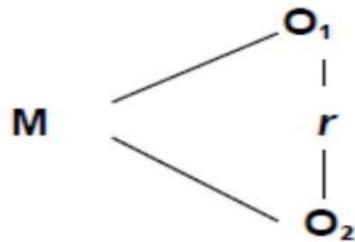
##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Observacional ya que no se manipularon las variables a diferencia de un modelo experimental. Para definir esto se tomó como referencia la literatura, en ella se expresa que la investigación tiene un alcance y este puede ser tomado como el tipo de investigación. Determinar esto obedecerá a la estrategia que se decida adoptar, pudiendo tener investigaciones exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas Hernández, et al. (2014).

Por otra parte, el diseño que se empleó para este estudio fue de carácter transversal ya que los instrumentos se aplicaron en un determinado espacio tiempo, y retrospectivo ya que se sometió a análisis estadístico la data de un evento que ya ocurrió. En esta investigación el método se determinó en razón a lo fundamentado por Popper, el cual indicó que la denominada metodología hipotética-deductiva no se permite tomar como absolutas verdades a las teorías científicas, ya que estas solamente serían teorías aun no refutadas Marfull (2017).

Figura 1

*Esquema de diseño correlacional*



M: Muestra

O1: Observación de la variable Administración estratégica

O2: Observación de la variable Aprendizaje cooperativo

R: Correlación entre las variables

### 3.2. Variables y su operacionalización

Para hablar de la variable 1 denominada Síndrome de Burnout, empezaremos haciendo su definición conceptual. Diremos que es una respuesta física y mental resultado del estrés crónico que no se ha manejado de manera exitosa en el lugar del trabajo, teniendo su génesis en la interrelación conflictiva entre el empleado y su labor Maslach (1993). Para hablar de la definición operacional mencionaremos sus dimensiones: despersonalización, realización personal y cansancio laboral. Además, por su naturaleza, la variable es cualitativa y por su relación es independiente. Por último, para definir su escala de medición diremos que, para definir un caso positivo de síndrome de Burnout investigaciones realizadas en el Perú han usado la versión de 22 ítems recomendada por la doctora Maslach y empleaban los puntos de corte aceptados en diversos estudios en el extranjero. Así, se definía Burnout cuando se encontraban valores altos en la subcategoría AE: >26 y DP: >9 y valores bajos en la RP: <34. Sin embargo, el estudio realizado por Calderón De la Cruz et al. (2020) encontró que el modelo de 3 subcategorías del MBI HSS presentaba correlaciones teóricamente aceptables solo si se reducía la cantidad de preguntas de 22 a 15. Es por ello, para la presente investigación, se usarán los 15 ítem recomendados y los puntos de corte del cuestionario original basado en los valores predeterminados anteriormente expuestos lo que asegurara la confiabilidad con el coeficiente  $\alpha$  y  $\omega$ : >70.

Ahora hablaremos de la variable 2 denominada Gestión administrativa, cuya definición conceptual nos dice que es un proceso complejo y sistemático que tiene como fin dirigir y administrar recursos mediante funciones como la organización, planeación, dirección y control; pudiendo ejercerse técnica y consciente o de forma intuitiva por las instituciones con el interés de conseguir la eficiencia y eficacia Louffat (2012). Dentro de su definición operacional, la gestión administrativa maneja cuatro dimensiones que son la planificación, la organización, la dirección y el control. Como escala de medición se aplicará una encuesta que tiene como base el método por escala de Likert y contará con los valores siguientes dentro de su espectro: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

*Tabla 1 Operacionalización: Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Escala
Planificación	Cuestionario de gestión administrativa	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo.
Organización		
Dirección		
Control		

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Para Lepkowski la población vendría a ser el conjunto de personas que encajan con un determinado perfil o características Hernández et al (2014). Para este estudio la población fueron los trabajadores del área administrativa de la municipalidad provincial de Abancay que ascienden a 325 personas. Para ser tomados en cuenta dentro de la investigación se evaluaron criterios de exclusión e inclusión. Comenzaremos hablando de los criterios de inclusión, siendo estos tomar en cuenta al personal que laboró y estuvo contratado en el área administrativa a la

fecha de realización del estudio, periodo Noviembre-diciembre del 2022. Además, se requirió firmar adecuadamente el consentimiento informado entregado. Punto y aparte, el único criterio de exclusión tomado en cuenta fue el tener diagnóstico previo de alguna condición, enfermedad o trastorno psiquiátrico.

### **3.3.2. Muestra**

En la actual investigación se contó con una muestra de 75 personas. Para Hernández et al. (2014) la muestra obedece al concepto de ser un grupo pequeño de alojado en la población de interés de la cual los datos serán recolectados.

### **3.3.3 Muestreo**

Para la investigación en cuestión se usó un muestreo de tipo no probabilístico ya que no se seleccionó a la muestra de manera aleatoria brindando a todos los participantes la misma probabilidad de participar. Se ejecutó un tipo de muestreo de carácter aleatorio simple, que vendría a ser un tipo de muestra dentro del conglomerado probabilístico, dándole a cada sujeto la misma probabilidad de participar. La muestra se calculó haciendo uso de un nivel de confianza al 95% y un 10% de margen.

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

Para recolectar la data referente al síndrome de Burnout se usó el cuestionario MBI-HSS (Anexo 5) que utiliza una escala de Likert y evalúa 3 subcategorías (Maslach y Jackson, 1981). La primera de estas subcategorías es el agotamiento emocional (AE); que valora el cansancio desprendido de la jornada laboral y la convivencia con este. La puntuación obtenida está en relación de manera directa con el nivel de Burnout, de esta manera, un nivel alto se define como mayor de 26 puntos, moderado de 19 a 26 puntos y bajo menor de 18. La segunda subcategoría es la despersonalización (DP); entendida como el distanciamiento del trabajador respecto al sujeto que está siendo atendido; además incluye ciertas actitudes que pueden considerarse hostiles. La puntuación también es directamente proporcional al nivel de Burnout, en este caso, el nivel alto se define con un puntaje mayor a 9, moderado de 6 a 9 y bajo menor de 6. Y, por último, la subcategoría realización personal (RP); evalúa la autopercepción de la eficacia que uno tiene al desenvolverse en el área laboral. Contrariamente a las subcategorías anteriormente mencionadas el nivel de Burnout es inversamente proporcional a la realización personal. Para esta dimensión se define como nivel alto una puntuación

menor a 34, moderado de 34 a 39 y nivel bajo mayor a 40. Por otra parte, para recolectar la data referente a la gestión administrativa se utilizará como instrumento una encuesta validada por expertos (Anexos 5), la que establece en su composición una serie de preguntas cerradas, esta encuesta fue entregada a cada participante y respondido de manera anónima para ser analizado posteriormente. El instrumento fue puesto a prueba aplicando a 20 personas una encuesta piloto para determinar la confiabilidad, y luego sometida a Alfa de Cronbach para análisis (Anexo 7).

### **3.5. Procedimientos**

La investigación sentó sus bases en las encuestas que se aplicaron a la muestra que se seleccionó, continuando luego con el procesamiento de los datos usando una data base en Excel que se usó para realizar la estadística en el programa especializado. Se utilizó el programa STATA 16 como programa estadístico y en este se realizó el análisis estadístico, vertiéndose luego los resultados en tablas. Ultimadamente se sometió a discusión los resultados hallados, para obtener conclusiones y brindar recomendaciones finales al respecto.

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

En primera instancia se vertió la información obtenida de las encuestas en una base de datos dentro del programa de Office llamado Excel en su versión 2019. Al completar la data base se usó el programa estadístico STATA 16 para procesarla y lograr realizar las inferencias estadísticas pertinentes. Se realizó un análisis univariado, bivariado y multivariado dentro del programa estadístico, para luego crear las tablas pertinentes con dicha información de análisis. Cabe recalcar que se utilizó estadística inferencial haciendo uso del valor  $p < 0,05$  para obtener así la inferencia de la significancia estadística de las asociaciones en el estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Al realizar el estudio se respetaron y fueron regentes las consideraciones establecidas por el Código Nacional de Integridad Científica, el cual tiene por finalidad fomentar las buenas prácticas y el desarrollo de la integridad en la investigación científica, el desarrollo de tecnología y su innovación en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (SINACYT) CONCYTEC, 2019.

Al mismo tiempo se consideró la Declaración de Helsinki, respetando en primer lugar el bienestar humano y los derechos de cada participante Association WM, 2013. La potestad de participar en este estudio siempre la tuvieron los participantes, para ello es que se apeló al completo llenado del consentimiento informado al inicio de cada entrevista. Además, se mantuvo el anonimato de cada uno de los participantes y estos fueron libres de retirarse del estudio cuando lo creyesen conveniente. Cabe resaltar que no se puso en peligro la integridad de ninguna persona participe del estudio, ya que por la naturaleza no experimental del estudio no se realizaron intervenciones sobre la población. Se garantizó la veracidad de los datos en todo momento y la completa originalidad del trabajo, actuando acorde los principios éticos que se esperan de un trabajo de esta índole.

#### IV. Resultados

##### Análisis descriptivo

*Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable 1: Gestión administrativa*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Gestión Administrativa	Buena	Al menos 3 dimensiones con puntaje >15	23	30,7
	Mala	Al menos 1 dimensión con puntaje <15	52	69,3
	Total		75	100

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

Los resultados de la variable gestión administrativa se encuentran descritos en la tabla 2, en ellos se observa que el 30,7% de los encuestados consideraron como buena la gestión administrativa realizada en la municipalidad; por otra parte, el 69,3% de los encuestados consideró como mala la gestión administrativa llevada a cabo en la municipalidad provincial de Abancay.

*Tabla 3 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: Gestión administrativa*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje%
Planeación	Bajo	0-7	3	4,0
	Medio	8-15	43	57,3
	Alto	16-25	29	38,7
	Total		75	100
Organización	Bajo	0-7	0	0
	Medio	8-15	34	45,3
	Alto	16-25	41	54,7
	Total		75	100
Dirección	Bajo	0-7	1	1,3
	Medio	8-15	40	53,3
	Alto	16-25	34	45,3
	Total		75	100
Control	Bajo	0-7	6	8,0
	Medio	8-15	44	58,7
	Alto	16-25	25	33,3
	Total		75	100

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

Podemos observar en la tabla 3 los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la variable gestión administrativa. En ella podemos evidenciar que respecto a la dimensión denominada planeación el 4% de la muestra calificó como bajo el nivel de esta dimensión, un 57,3% lo calificó como medio y un 38,7% lo calificó como alto. En cuanto a la organización se evidenció que ningún encuestado calificó de bajo el nivel de esta dimensión, un 45,3% la calificó en un nivel medio y ultimadamente un 54,7% le confirió un nivel alto. Por otra parte, el 1,3% de los encuestados calificó como nivel bajo a la dimensión denominada dirección, un 53,3% la situó en un nivel medio y un 45,3% en un nivel alto. Por último, con respecto a la dimensión control, un 8% la califica como nivel bajo, un 58,7% la coloca en un nivel medio y un 33,3% la sitúa en un nivel alto.

*Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable 2: Síndrome de Burnout*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Síndrome de Burnout	Si	Alguno de los siguientes: AE>14, DP>9, RP<23	59	78,7
	No	Ninguno de los siguientes: AE>14, DP>9, RP<23	16	21,3
	Total		75	100

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

Para observar los resultados de la variable síndrome de burnout se realizó la tabla 4, en ella se puede evidenciar que un 21,3% de la muestra encuestada no presenta indicios de aparición del síndrome de burnout, mientras que un 78,7% si presenta indicios de aparición del síndrome.

*Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: Síndrome de Burnout*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje%
Agotamiento emocional	Bajo	0-6	7	9,3
	Medio	7-14	40	53,3
	Alto	15-30	28	37,3
	Total		75	100
Despersonalización	Bajo	0-2	9	12,0
	Medio	3-9	42	56,0
	Alto	10-24	24	32,0
	Total		75	100
Realización personal	Bajo	1-22	53	70,7
	Medio	23-30	21	28,0
	Alto	31-36	1	1,3
	Total		75	100

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

La tabla 5 resume los resultados de frecuencia obtenidos de las tres dimensiones de la variable síndrome de burnout. En primer lugar, la dimensión agotamiento emocional involucra a un 9,3% de la muestra en el nivel bajo, a un 53,3% en un nivel medio y a un 37,3% en un nivel alto. En segundo lugar, la dimensión despersonalización afecta a un 12% de los encuestados en un nivel bajo, a un 56% en un nivel medio y a un 32% en un nivel alto. Por último, la dimensión realización personal compromete a un 70,7% de la muestra encuestada en un nivel bajo, a un 28% en un nivel medio y a un 1,3% en un nivel alto.

*Tabla 6 Distribución de frecuencias de variables confusoras: Características sociodemográficas*

Variable	Característica	Frecuencia	Porcentaje%
Sexo	Femenino	50	66,7
	Masculino	25	33,3
	Total	75	100
Convivencia	Vive solo	13	17,3
	Vive con familia	55	73,3
	Vive con pareja	7	9,3
	Total	75	100
Edad	≤ 35 años	42	56
	36-54 años	29	38,7
	≥ 55 años	4	5,3
	Total	75	100

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

Para mostrar los resultados descriptivos de las variables sociodemográficas se empleará la tabla 6. En relación con el sexo de los participantes el 66,7% fueron mujeres, mientras que el 33,3% fueron varones. Con respecto al estado de convivencia se identificó que un 17,3% vive solo, un 73,3% vive con familia y un 9,3% vive solo con su pareja. Por otra parte, un 56% de los participantes tenían menos de 35 años, un 38,7% se encontraba en el rango de edad de entre 36 y 54 años, y un 5,3% tenían más de 55 años.

*Tabla 7 Análisis bivariado de la variable gestión administrativa y la variable síndrome de burnout.*

	Buena gestión administrativa				Valor P
	Si		No		
	N	%	n	%	
Síndrome de burnout					
Si	19	32,2	40	67,8	0,579
No	4	25,5	12	75,0	

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

Con evidencia en la tabla 7, se puede afirmar que no existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y el síndrome de burnout para el análisis bivariado, y se rechaza la hipótesis planteada. Se concluye esto al haber obtenido un valor p de 0,579; siendo necesario para la significancia estadística un valor de  $p < 0,05$ . No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay.

Tabla 8 Correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión planificación.

Planificación	Síndrome de burnout				Valor P
	Si		No		
	N	%	n	%	
Bajo	2	66,7	1	33,3	0,874
Medio	34	79,1	9	20,9	
Alto	23	79,3	6	20,7	

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

Como se evidencia en la tabla 8, no existe asociación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión planificación de la gestión administrativa ( $p= 0,874$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada y se dice que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la planificación de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay.

Tabla 9 Correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión organización.

Organización	Síndrome de burnout				Valor P
	Si		No		
	N	%	n	%	
Bajo	0	0	0	0	0,672
Medio	26	76,5	8	23,5	
Alto	33	80,5	8	19,5	

\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.

En la tabla 9 se puede evidenciar, basados en el valor de  $p=0,672$ , que no existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión organización de la variable gestión administrativa. Por ende, se rechaza la hipótesis planteada y se dice que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la organización de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay.

Tabla 10 correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión dirección.

Dirección	Síndrome de burnout				Valor P
	Si		No		
	N	%	n	%	
Bajo	1	100	0	0	0,648
Medio	30	75,0	10	25,0	
Alto	28	82,3	6	17,7	

\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.

Como se evidencia en la tabla 10, se rechaza la hipótesis planteada y se dice que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la dirección de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay. Esto ya que no se obtuvo un valor p estadísticamente significativo para hablar de una asociación entre el síndrome de burnout y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa ( $p= 0,648$ ).

Tabla 11 Correlación de la variable síndrome de burnout y la dimensión control.

	Síndrome de burnout				Valor P
	Si		No		
	N	%	n	%	
Control					
Bajo	4	66,7	2	33,3	0,610
Medio	34	77,3	10	22,7	
Alto	21	84,0	4	16,0	

*\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.*

Como se puede observar en la tabla 11, la hipótesis planteada carece de un valor p significativo y por ende es rechazada; se dice entonces que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el control de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay. Comprobamos esto con el valor  $p=0,610$  que nos prohíbe de hablar de una asociación estadísticamente significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión control de la variable gestión administrativa.

Tabla 12 Análisis multivariado modelo crudo y ajustado por variables confusoras

	Gestión administrativa			
	Modelo Crudo	Valor	Modelo Ajustado*	Valor
	RP (IC95%)	P	RP (IC95%)	P
Síndrome de burnout				
No	Base	Base	Base	Base
Si	1,29 (0,51-3,27)	0,594	0,36 (0,17- 0,71)	0,040

\* **Gestión administrativa y síndrome de burnout:** Ajustado por variables confusoras como sexo, edad, convivencia.

\*Se hizo uso del programa STATA v.16 para obtener estos resultados.

En la tabla 12 se pueden observar los resultados del modelo de análisis multivariado de las variables gestión administrativa y síndrome de burnout, tanto en su modelo crudo como en el modelo ajustado a variables confusoras. En el modelo crudo no se evidencia una asociación estadísticamente significativa entre las variables con un valor de  $p = 0,594$ . Sin embargo, al realizar el análisis ajustado a variables confusoras se puede observar que existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables con un valor de  $p = 0,040$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay.

## V. Discusión

El principal objeto de realización del presente estudio fue el de analizar la influencia que tiene el desarrollo del Síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. Es siguiendo esta línea argumental que se encontró, según la tabla 13, una relación estadísticamente significativa con un valor  $p < 0,05$  ( $p=0,040$ ) que confirma la hipótesis planteada y establece que existe una influencia en la buena gestión administrativa a los trabajadores de la municipalidad desarrollar el síndrome de burnout. Estableciéndose entonces que al desarrollar el síndrome el nivel de la gestión administrativa disminuye, hecho resaltante al encontrar que según la tabla 5 el 78,7% de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad presentaban indicios de Burnout.

Es importante aclarar que el burnout como condición mental también afecta las habilidades físicas al determinar un grado elevado de agotamiento sobre el cuerpo. Esto puede conducir al personal administrativo a la toma de decisiones erróneas, o al bajo desempeño laboral. Al respecto, Oosthuizen, Mayer y Zwane (2021) recalcaron que la experiencia y el interés laboral demostrado por las personas actúan como factores protectores que permiten el desempeño normal o eficiente a pesar de enfrentarse a situaciones altamente estresantes; se puede afirmar que al presentar niveles bajos de Burnout los trabajadores tienden a demostrar más felicidad, buen trato y mejor desempeño, lo que naturalmente conlleva a una mejor administración pública y gestión administrativa.

Por otra parte, Menacho et al. (2019) encontró que la percepción de una gestión administrativa con un nivel alto reduce la posibilidad de conflictos entre los trabajadores 1,580 veces; entendiéndose entonces que con niveles bajos de gestión administrativa las disputas y conflictos entre personas se elevan y por ende las tensiones que desencadenan situaciones de estrés que impulsan la génesis del síndrome de burnout, haciéndose un círculo vicioso que termina en la afectación del organismo que tiene a cargo la gestión pública.

Punto y aparte, para Carlotto y Camara (2019) el perfil de los servidores públicos se divide en dos, siendo los primeros aquellos que no tienen demasiado contacto con las personas a las que atienden, por ejemplo, trabajadores de oficina y administradores. Y en la otra arista tendríamos al segundo perfil que encaja con

las labores de contacto social, como en los programas sociales y de atención a la ciudadanía, siendo estos últimos los más asociados al desarrollo de condiciones como el burnout. Es por ello, que los esfuerzos por generar políticas que amparen al trabajador y salvaguarden su integridad mental deben ser enfocadas sobre todo al segundo perfil. Las capacidades de cada servidor público en contacto con las personas y ciudadanos deben ser cultivadas, ya que la labor de gestión pública empieza en el contacto con las personas.

Como primer objetivo específico se buscó analizar la influencia del síndrome de Burnout en la planificación de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú, y es bajo esta premisa que gracias a la tabla 9 se puede decir que no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión de la variable gestión administrativa ( $p=0,874$ ). En este caso, es importante mencionar que, a pesar de presentar indicios de síndrome de burnout en la mayoría de los casos, solo 3 participantes calificaron como bajo el nivel de la planificación como dimensión. Además, se puede argumentar que existen condiciones por mejorar respecto a la planificación dentro de la municipalidad, debido a que la mayoría de encuestados en la muestra calificó esta dimensión en un nivel medio.

A diferencia de otros trabajos como el de Vásquez, Farje (2020) en el que un 24,0% de la muestra calificó como deficiente a la dimensión planeación de la gestión administrativa, en este trabajo sólo un 4% la calificó con un nivel bajo. Sin embargo, cabe resaltar, que en todo el territorio peruano muchas veces no se cuenta con una planificación de trabajo adecuada en las municipalidades provinciales, pero aún en las zonas rurales y más alejadas. Según Torres (2007), ni un tercio de las municipalidades en la zona urbana contaba, para el año 2007, con un plan de desarrollo, y para el ámbito rural sólo un 3%. Si bien es cierto han pasado cerca de 15 años de este estudio, valdría la pena realizar un diagnóstico actual de la situación en el país. La planificación hace uso de la capacitar y la elaborar planes para el trabajo, siendo crucial para éxito asegurado de la gestión pública, estas deben ser realizadas de manera periódica y brindadas por los entes que rigen las gestiones.

El segundo objetivo específico de este trabajo buscaba analizar la influencia del síndrome de Burnout en la organización de los trabajadores pertenecientes al

área administrativa de una municipalidad al sur del Perú, es por ello que tomando como referencia a la tabla número 10 se afirma que no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable y la dimensión ( $p=0,672$ ). Cabe resaltar que en esta dimensión nadie consideró que exista un nivel bajo, evidenciando así la ausencia de relación entre la aparición del síndrome y la dimensión en cuestión. Sin embargo, a pesar de que la mayor parte de la población encuestada considero como alto el nivel de organización en la municipalidad, una gran parte lo calificó como medio. Es por lo que se puede afirmar que existen aún parámetros del trabajo organizacional a mejorar en la municipalidad provincial de Abancay.

En relación con este punto, la necesidad de organización y fiscalización por parte del estado se hace evidente. Es necesario manejar adecuadamente todo el aparato estatal para que los presupuestos y obras se ejecuten de manera transparente y lleguen a donde deban llegar, evitando así la malversación de fondos y construyendo el desarrollo social de manera sostenida y constante. Si bien, la estadística de la percepción de un nivel bajo en este trabajo dista de otras investigaciones como la de Vásquez, Farje (2020) que encontró una percepción del 18% de nivel bajo en su población de estudio; es importante recalcar la importancia de entablar vías eficientes y organizadas para el flujo de información y el trabajo de las oficinas de gestión pública.

El trabajo dentro del sector público puede ser agobiante, sobre todo con toda la información que se maneja y las múltiples áreas que se encuentran en constante trabajo simultaneo. La pérdida de información o las confusiones pueden conllevar a consecuencias graves en términos de administración y gestión, es debido a ello que la organización de cada una de las partes que conforman el organismo municipal y del estado es crucial. Los canales de conexión entre oficinas internas deben cumplir su función, haciendo efectiva la comunicación y el intercambio de servicios entre estas.

Por otra parte, el tercer objetivo específico de este trabajo y estudio fue el de analizar la influencia del síndrome de Burnout en la dirección del personal pertenecientes a la denominada área administrativa de una municipalidad al sur del Perú. En este caso se pudo concluir gracias a la tabla 11 con un valor de  $p=0,648$  que no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable síndrome

de burnout y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa. En este caso, sólo una persona calificó como baja la dimensión dirección, esto refuerza la idea de una inexistente influencia del síndrome sobre la dimensión en cuestión. A pesar de esto, es importante mencionar que no se considera la dimensión como nivel alto por la mayoría. Esto podría dejar entre ver que existen brechas por cerrar referentes a la dirección que permitan alcanzar un nivel óptimo de la dimensión.

En este contexto, la relación de trabajo entre aquellos que manejan los recursos y direccionan al personal es crucial. Para Leitão, Pereira, Gonçalves (2021) la simbiosis en el lugar de trabajo entre los administradores y el resto de los trabajadores es un factor que determina si se puede cumplir objetivos, una relación vertical en la que se demanda, pero no se guía ni apoya al personal conlleva a la formación de tensiones y al rápido deterioro de la motivación del trabajador. Además, se debe tener en cuenta que para la persona que realiza un trabajo, la relación entre el esfuerzo que realiza y la percepción del pago recibido condiciona en muchas ocasiones la predisposición al cumplimiento de las metas y el buen desempeño laboral.

Se debe trabajar en base a una meritocracia que premie el esfuerzo y la buena predisposición, que ratifique la necesidad de innovación y las ganas de realizar el mejor trabajo posible; de esta manera el trabajador reforzará su sentimiento de valor y percibirá que es necesario dentro del sistema de gestión. Siendo la gestión pública una labor que requiere cooperación entre muchas partes, se debe fomentar ambientes laborales saludables, en los que prime el entendimiento y el apoyo mutuo con el fin de conseguir objetivos colectivos. Esto parte desde el núcleo mismo de las oficinas de trabajo, ya que, al fomentar las buenas prácticas en las personas de cargos importantes, se propagarán estas actitudes al resto de trabajadores del sector.

Por último, el objetivo específico final del estudio fue analizar la influencia del síndrome de Burnout en el control de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú, en este caso se pudo concluir con base en la tabla 12 que no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable y la dimensión en cuestión ( $p=0,610$ ). En este caso solo 6 participantes calificaron como bajo el nivel de la dimensión, estableciendo coherencia con la nula influencia del síndrome sobre la dimensión control. Esto

podría entenderse desde la perspectiva de que la dimensión control se ejerce desde esferas superiores en la jerarquía administrativa, o también debido a que está estandarizada en muchos casos y son procesos que se realizan según protocolos ya establecidos.

Al respecto, Mendoza et al. (2018) concluye que existen condiciones amparadas en la denominada normativa para el desarrollo de la gestión pública, estas son el cumplimiento de normas, formatos de solicitudes, y en general la burocracia que busca el orden del sistema. Todas estas regulaciones que tienen carácter necesario para permitir ejecutar proyectos y la obtención de presupuestos suponen elementos de control que deben ser conocidos y manejados por el personal. El problema de esto radica en la gran cantidad de leyes y normas a tener en cuenta, lo cual supone una carga para cualquier trabajador del sector público. Además, muchas veces el proceso tiende a ser entorpecido por la misma burocracia, complicando aún más las labores del personal que labora en el sector público. Es debido a ello que se deben reforzar las capacidades del personal a cargo de la gestión, para afrontar de manera eficiente los retos que suponen la administración del estado. Otro punto que hay que tener en cuenta, y que siempre es mencionado, es la mejora del aparato operativo estatal. Se necesita implementar mejores herramientas que permitan una gestión ágil y eficiente de recursos, evitando complicar más el trabajo del personal en el sector público.

## VI. Conclusiones

1. Se halló una relación estadísticamente significativa con un valor  $p=0,040$  entre la variable Gestión administrativa y el Síndrome de burnout al ajustarlo a variables confusoras, por lo cual se acepta la hipótesis que se planteó y así afirmando que existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.
2. Se halló una relación estadísticamente no significativa con un valor  $p=0,874$  entre la variable síndrome de Burnout y la dimensión planificación, es debido a esto que se niega la hipótesis planteada y se afirma que no existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la planificación de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.
3. Se halló una relación estadísticamente no significativa con un valor  $p=0,672$  entre la variable síndrome de Burnout y la dimensión organización, es debido a esto que se niega la hipótesis planteada y se afirma que no existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la organización de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.
4. Se halló una relación estadísticamente no significativa con un valor  $p=0,648$  entre la variable síndrome de Burnout y la dimensión dirección, es debido a esto que se niega la hipótesis planteada y se afirma que no existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la dirección de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.
5. Se halló una relación estadísticamente no significativa con un valor  $p=0,610$  entre la variable síndrome de Burnout y la dimensión control es debido a esto que se niega la hipótesis planteada y se afirma que no existe influencia significativa del síndrome de Burnout en el control de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.

## **VII. Recomendaciones**

1. Tomando como base la información recopilada en el presente estudio se sugiere a la municipalidad en cuestión abordar la problemática de la salud mental de sus trabajadores. Es importante brindar orientación y asesoría profesional a las personas que lo necesiten o requieran, ya que es importante salvaguardar su integridad y así también el correcto funcionamiento de la municipalidad. Se debe evaluar de manera periódica el estado de las personas que laboran en la entidad pública, de esta manera se podrá tener un control y estado de diagnóstico más acertado de la realidad en la que se trabaja dentro de la institución. Reconocer la importancia de la problemática del síndrome de burnout es un importante paso hacia la mejora de la gestión administrativa y la gestión pública también.
2. Los esquemas de planificación dentro de la municipalidad deben ser optimizados, ya que, a pesar de no ser calificados como bajos, aun se puede trabajar por mejorarlos. Se sugiere mapear cada año los planes de cada uno de los sectores que conforman la institución y compararlos con los de años previos. De esta manera se generará la retroalimentación necesaria para mejorar los esquemas que se planteen para el año en curso y se podrán realizar mejoras periódicas. Se necesita ser estrictos en el cumplimiento de los planes trazados, pero a su mismo tiempo transparentes al momento de realizarlos, de esta manera se asegura el desarrollo correcto de la gestión.
3. Se sugiere establecer un control de calidad con respecto a la organización de la institución. Se debe certificar el correcto funcionamiento de cada parte y de no ser el óptimo, capacitar a cada uno de los miembros para que se fomente el buen uso de los instrumentos organizacionales. Además, se sugiere implementar la tecnificación de los procesos, apoyándose en la tecnología para facilitar la labor de los trabajadores e incrementar la eficiencia.
4. Es sugerible capacitar a cada uno de los miembros que tienen a su cargo en jerarquía a trabajadores para poder implementar mecanismos correctos de dirección y guía en el trabajo. Es necesario fomentar el pensamiento de

liderazgo y de auto capacidad para amplificar la capacidad institucional de solucionar problemas y ejecutar proyectos.

5. Los procesos que regulan la calidad de trabajo y diagnostican el estado laboral en la institución deben ser vistos como herramientas para establecer puntos de inflexión en la gestión municipal y propiciar cambios. Se sugiere realizar de manera periódica y casi frecuente evaluaciones del estado de calidad laboral en la institución. Así mismo, todas las partes sin excepción deben ser evaluadas y calificadas para mejorar sus labores diarias y gestionar de manera más eficiente los procesos estatales.

## REFERENCIAS

- Almonacid-Nieto, J., Calderón-Espinal, M & Vicente-Ramos, W. (2020). Teleworking effect on job burnout of higher education administrative personnel in the Junín Region, Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 373-380.
- Association WM. (2013) World Medical Association Declaration of Helsinki. *JAMA*. Available from: <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/1760318>
- Barrera, A., Ysuiza, M. (2018) Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. [Tesis. USMP-Institucional].
- Buunk, B., Schaufeli, W. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. 53-69.
- Carlotto, M., Camara, S. (2019). Burnout Syndrome in Public Servants: Prevalence and association with Occupational Stressors. *Psico-USF*, 24(3), 425-435.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004.). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma ed.). McGraw-Hill/ Interamericana.
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2006). Indicadores de desempeño en el sector público. *Seminario*. Recuperado de: <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- CONCYTEC. (2019) Código Nacional de la Integridad Científica. Concytec [Internet];1–17. Disponible en: <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigointegridadcientifica.pdf>
- Fayol, H. (1971). Administración industrial y general: previsión, organización, mando, coordinación, control. *Universidad de Texas Ed Universitaria*. 11(4).
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Pirámide*.
- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., Llamazares-Sánchez, M. (2019).

- Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work* 0(0) 1–20. DOI: 10.1177/1468017319837886.
- Guegia, J., Londoño, Y., Otero, S., Rivera, G. (2012). La administración del Siglo XXI.
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. Stress and burnout in the human services professions. *Pergamon Press*. 29-39.
- Hernández, R., Fernández, C., Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (7ª ed.). Mc Graw Hill.
- <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huang, Y. (2020). Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 outbreak in China: a web-based crosssectional survey. *Psychiatry Res*, 288.
- Huamani, J., Arias, W., Evangelista, J., Calizaya, J. (2019). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(2), 107-118. DOI: 10.21772/ripo.v37n2a03.
- Julca, E. (2020) Gestión administrativa y síndrome de Burnout en los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba-2020. [Tesis. Repositorio Ucv].  
Disponibile en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50758>
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2012) *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial* (Decimocuarta ed.). Mc Graw Hill
- Lastovkova, A., Carder, M., Martin, H., Sjoberg, L., Groene, G., Sauni, R., Vevoda, J., Vevodova, S., Lasfargues, G., Svartengren, M., Varga, M., Colosio, C., Pelclova, D. (2018) Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study. *Industrial Health*, (56), 160-165.
- Leitão, J., Pereira, D., Gonçalves, Â. (2021). Quality of Work Life and Contribution to Productivity: Assessing the Moderator Effects of Burnout Syndrome. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 24-25. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18052425>
- Leonard, W. (2001) *Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa* Editorial Diana
- Louffat, E. (2012) *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3ª ed.).  
Cengage learning.

- Marfull, A. (2017) *El método hipotético-deductivo de Karl Popper*. Filatura Urbana. <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipoteticodeductivo/>
- Martínez, I., Chinchay, S., Zavala, A., Luján-Vera, P. (2022) Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 272-282.
- Maslach, C. (1993) Burnout: A Multidimensional Perspective. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. 19-32
- Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*.
- Maslach, C., Jackson, E. (1981). The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav*.
- Maslach, C. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. *Consult Psychol Press*.
- Meigs, W., Larsen, J. (2004). *Principios de Auditoría*. (2da ed.). Editorial Diana.
- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6-14. DOI: <https://doi.org/10.32829/gms.v2i1.86>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., Berreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dom. Cien.* 4(4), 206240.
- Milkovich, G., Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. (6ª ed). Addison-Wesley Iberoamericana.
- Morales, Y. (2018). Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018. [Repositorio UPU].
- Nagymzhanova, A., Aykenova, R., Baikhozhaeva, B., Suguralieva, A., Vlasova, N. (2020). Professional Factors of the Occurrence of Emotional Burnout Syndrome. *Journal of Intellectual Disability - Diagnosis and Treatment*, 8, 4151.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Available from: [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)
- Oosthuizen, R., Mayer, C., Zwane, N. (2021). Erratum: Burnout, employee engagement and selfperceived employability in the South African public sector. *SA Journal of Human Resource Management/SA*, 19(0). <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1787>

- Ormaza-Rodríguez, S., Reyes-Reinoso, J., Cepeda-Luna, F., Torres-Palacios, M. (2020) Risk assessment and administrative management in public organizations. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5(3), 600-621.
- Romero, A., Zarate, J. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021. [Tesis Repositorio UCV]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82816>
- Saavedra, J., Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Scieपुरa, B., Linos, E. (2022). When Perceptions of Public Service Harms the Public Servant: Predictors of Burnout and Compassion Fatigue in Government. *Review of Public Personnel Administration*. 1–23.  
 doi:10.1177/0734371X221081508
- Stephen, R., Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.).
- Surichaqui, L. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac Perú. *Revista Científica Guacamaya*, 5(1), 109–121.  
<https://doi.org/10.48204/j.guacamaya.v5n1a9>
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4ta ed.).  
 Limusa.
- Taruchaín, L., Mayorga, M. (2020). Burnout syndrome in public workers of the Province of Tungurahua. *Rev científica CENTROS*. 9(2). ISSN: 2304604.
- Taylor, F. (1969). *Principios de la Administración Científica* (11° ed.).  
 Herrero Hnos. S. A.
- Torres, S. (2007). Diagnóstico de la gestión municipal. Dirección Nacional del Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas. Lima, Perú.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. 33(1), 155-165.

- Vásquez, K., Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Rev Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(3), 60-66. doi: <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Verdesoto, S., Toapanta, T., Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5 (2), 264-286.
- Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. 151162.
- Woodrow, W. (1887) The Study of Administration. *Political Science Quarterly*. 2(2), 197-222.

## Anexos

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES CLASIFICACIÓN	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la influencia del síndrome de Burnout sobre la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b> Analizar la influencia que tiene el desarrollo del Síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Analizar la influencia del síndrome de Burnout en la planificación de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la gestión administrativa de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> Existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la planificación de los trabajadores pertenecientes al área</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Síndrome de Burnout</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Despersonalización</li> <li>2. Realización personal</li> <li>3. Cansancio laboral</li> </ol> <p><b>Variables dependientes:</b> Gestión Administrativa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Dirección</li> <li>4. Control</li> </ol>	<p><b>Método de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Científica</li> <li>• Hipotético deductivo</li> </ul> <p><b>Tipo de investigación:</b> La investigación es aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> De índole no experimental, transversal, correlacional causal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 --- r --- O2             </pre> </div> <p><b>Población y muestra:</b></p>

	<p>municipalidad al sur del Perú.</p> <p>Analizar la influencia del síndrome de Burnout en la organización de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.</p> <p>Analizar la influencia del síndrome de Burnout en la dirección de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.</p> <p>Analizar la influencia del síndrome de Burnout en el control de los trabajadores</p>	<p>administrativa de una municipalidad al sur del Perú.</p> <p>Existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la organización de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.</p> <p>Existe influencia significativa del síndrome de Burnout en la dirección de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.</p> <p>Existe influencia significativa del síndrome</p>		<p>Se cuenta con una población de 325 trabajadores del área administrativa Se cuenta con una muestra de 75 trabajadores del área administrativa</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> Se aplicarán encuestas como técnica. Se usarán cuestionarios como instrumentos para medir cada variable.</p> <p><b>Estadística:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como estadística descriptiva se realizarán tablas y gráficas de frecuencias.</li> <li>• Como estadística Inferencial se usará el valor de <math>p &lt; 0,05</math> como indicador de significancia estadística.</li> </ul>
--	--	--	--	---

pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.

de Burnout en el control de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad al sur del Perú.

**Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de Medición
Síndrome de Burnout	Resultado del estrés crónico que no se ha manejado con éxito en el lugar del trabajo. Se caracteriza por 3 dimensiones.	En su definición operacional maneja las dimensiones: despersonalización, realización personal y cansancio laboral	Despersonalización	Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) test de frecuencia e intensidad	0: No 1: Si
			Realización personal		
			Cansancio laboral		
Gestión Administrativa	Proceso complejo y sistemático que tiene como fin dirigir y administrar recursos mediante 4 funciones.	Dentro de su definición operacional la Gestión administrativa maneja las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y Control	Planeación	Cuestionario de gestión administrativa	1: Totalment e desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalment e de acuerdo
			Organización		
			Dirección		
			Control		

Variables	Definición	Tipo según su naturaleza	Tipo según su relación	Indicador o definición operativa	Escala de medición	Categorías	Valores de las Categorías	Medio de verificación
<b>Sociodemográficas</b>								
Edad	Años de vida cumplidos a la fecha de respondida de la encuesta	Cuantitativa	Independiente	Años de vida cumplidos	Razón	-	-	DNI
Sexo	Característica sexual al momento de nacer	Cualitativa	Independiente	Sexo de nacimiento	Nominal	Masculino Femenino	1: Masculino 0: Femenino	DNI
Convivencia	Característica del estado actual de convivencia	Cualitativa	Independiente	Conjunto de interacciones dentro de un mismo hogar	Nominal	Vive solo	0: vive solo 1: vive con familia 2: vive solo con pareja	Cuestionario
						Vive con familia		
						Vive solo con pareja		

### Anexo 3: Validación test MBI- HSS de Maslach

La traducción y validación test MBI-HSS hecho por Maslach que mide las dimensiones del síndrome de Burnout se realizó por Pedro Gil-Monte en el año 2005.

Rev Saúde Pública 2005;39(1):1-8  
www.fsp.usp.br/rsp

## Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals

### Validação fatorial de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) para profissionais espanhóis

Pedro R Gil-Monte

Departamento de Psicologia Social. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. Valencia. España

Table 2 - Fit indices of all models.

22-items models (n <sup>1</sup> =350)	$\chi^2$	Df	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	RMSEA	CFI	NNFI	PNFI
Null	3405.46*	231	-	.53	.49	.20	-	-	-
One-factor (M <sub>1</sub> )	1343.23*	209	6.43	.81	.78	.12	.64	.61	.55
Two-factor orthogonal (M <sub>2</sub> ) (EE+DP vs PA)	1853.67*	209	8.87	.74	.69	.15	.48	.43	.41
Two-factor oblique (M <sub>3</sub> )	1304.42*	208	6.27	.82	.78	.12	.65	.62	.56
Three-factor orthogonal (M <sub>4</sub> )	1935.14*	209	9.26	.73	.68	.15	.46	.40	.39
Three-factor oblique (M <sub>5</sub> )	1222.37*	206	5.93	.83	.79	.12	.68	.64	.57
Four-factor orthogonal (M <sub>6</sub> ) (Gil-Monte & Peiro, <sup>3</sup> 1999)	2032.84*	209	9.73	.72	.66	.16	.43	.36	.36
Four-factor oblique (M <sub>7</sub> )	1218.26*	203	6.00	.83	.79	.12	.68	.64	.56
20-items models (n <sub>2</sub> =355)									
Null	5613.88*	190	-	.52	.47	.22	-	-	-
Three-factor oblique (M <sub>5</sub> , Items 12 & 16 deleted)	556.94*	167	3.33	.92	.90	.08	.87	.86	.73
Four-factor oblique (M <sub>7</sub> , Items 12 & 16 deleted)	543.35*	164	3.31	.92	.90	.08	.88	.86	.72

GFI: Goodness Fit Index; AGFI: Adjusted Goodness Fit Index; RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation; CFI: Comparative Fit Index; NNFI: Non-Normed Fit Index; PNFI: Parsimony Normed Fit Index. PA: Personal Accomplishment; EE: Emotional Exhaustion; DP: Depersonalization.  
\*p<.001

## Anexo 4: Validación test MBI- HSS de Maslach en Perú

**Table 3** - Descriptive Statistics, Reliability Estimates, and Intercorrelations of MBI Subscales. (N=705)

MBI Scales	M	SD	Alpha	PA	EE	DP
PA	35.77 (34.58)*	7.39 (7.11)	.71			
EE	20.68 (20.99)	10.81 (10.75)	.85	-.33** (-.22**)		
DP	6.46 (8.73)	5.35 (5.89)	.58	-.34** (-.26**)	.40** (.52**)	
PA (Self-competence)	17.99	4.15	.49			
PA (Existential component)	17.78	4.66	.71			

\*Numbers in parenthesis correspond to USA manual

\*\*p#.001

### Análisis de confiabilidad de la escala MBI-HSS según dimensiones

Dimensiones	Ítem	Media de escala	Varianza de escala	Alfa de Cronbach
		<b>13,53</b>	<b>126,046</b>	<b>0,897</b>
Agotamiento emocional	C2P50_1	11,29	96,623	0,882
	C2P50_2	12,50	104,329	0,887
	C2P50_3	11,99	99,027	0,879
	C2P50_6	12,05	100,774	0,882
	C2P50_8	11,72	94,088	0,875
	C2P50_13	12,53	105,063	0,889
	C2P50_14	11,29	97,253	0,893
	C2P50_16	12,54	105,709	0,887
	C2P50_20	12,34	105,051	0,892
		<b>28,172</b>	<b>28,175</b>	<b>0,769</b>
Despersonalización	C2P50_5	4,28	20,947	0,725
	C2P50_10	3,46	15,834	0,659
	C2P50_11	3,57	16,044	0,679
	C2P50_15	4,40	23,046	0,793
	C2P50_22	3,72	19,476	0,749
		<b>7,29</b>	<b>38,168</b>	<b>0,722</b>
Baja realización personal	C2P50_4	6,68	32,312	0,709
	C2P50_7	6,68	32,172	0,698
	C2P50_9	6,63	31,103	0,689
	C2P50_12	6,48	30,051	0,679
	C2P50_17	6,48	30,679	0,676
	C2P50_18	6,72	31,263	0,677
	C2P50_19	6,48	30,064	0,681
	C2P50_21	4,66	25,438	0,759

## Anexo 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANEACIÓN</b>								
1	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la municipalidad existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en sus diferentes áreas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la municipalidad se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la municipalidad están definidos correctamente los planes de trabajo en cada una de sus áreas?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los objetivos y metas se basan en la realidad específica de cada área de la municipalidad?	X		X		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>								
6	¿Considera usted que conoce la misión y visión de la municipalidad?	X		X		X		
7	¿Considera usted que conoce el MOF (Manual de Organización de Funciones) del municipio o del área específica donde labora?	X		X		X		
8	¿Considera usted que dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones?	X		X		X		
9	¿Considera usted que en la institución se mide el desempeño laboral del personal de manera constante?	X		X		X		
10	¿Considera usted que en la institución están claramente definidas las y delimitadas las responsabilidades?	X		X		X		
<b>DIRECCIÓN</b>								
11	¿Considera usted que existe una buena relación entre la administración y el personal?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la institución cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la institución proporciona a los supervisores suficiente autoridad?	X		X		X		

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

14	¿Considera usted que en la institución se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?	X		X		X	
15	¿Considera usted que la institución comunica a todos los trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la organización?	X		X		X	
	<b>CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Considera usted que en la institución se controla el tiempo de atención por usuario?	X		X		X	
17	¿Considera usted que en la institución se toman acciones inmediatas cuando se detecta una falla y se ésta se soluciona de manera inmediata?	X		X		X	
18	¿Considera usted que en la institución se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?	X		X		X	
19	¿Considera usted que en la institución se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio?	X		X		X	
20	¿Considera usted que se reciben sugerencias de los usuarios y se da un seguimiento de la realidad?	X		X		X	

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

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia

DNI: 41808419

Especialidad del validador: Maestra en Administración en Negocios – MBA  
 Master en Gestión y Comunicación de Entidades Sociales y Solidarias  
 Docente investigadora RENACYT y Metodóloga

09 de octubre de 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



-----  
Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419</p>	<p>BACHILLER EN: CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. PERU</p>
<p>Soto Hidalgo, Cinthya Virginia DNI 41808419</p>	<p>Bachiller Ciencias de la Comunicación Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. PERU</p>
<p>SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419</p>	<p>LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 22/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. PERU</p>
<p>SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419</p>	<p>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 02/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>

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

N °	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANEACIÓN</b>								
1	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la municipalidad existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en sus diferentes áreas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la municipalidad se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la municipalidad están definidos correctamente los planes de trabajo en cada una de sus áreas?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los objetivos y metas se basan en la realidad específica de cada área de la municipalidad?	X		X		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>								
6	¿Considera usted que conoce la misión y visión de la municipalidad?	X		X		X		
7	¿Considera usted que conoce el MOF (Manual de Organización de Funciones) del municipio o del área específica donde labora?	X		X		X		
8	¿Considera usted que dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones?	X		X		X		
9	¿Considera usted que en la institución se mide el desempeño laboral del personal de manera constante?	X		X		X		
10	¿Considera usted que en la institución están claramente definidas las y delimitadas las responsabilidades?	X		X		X		
<b>DIRECCIÓN</b>								
11	¿Considera usted que existe una buena relación entre la administración y el personal?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la institución cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la institución proporciona a los supervisores suficiente autoridad?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la institución se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?	X		X		X		

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

15	¿Considera usted que la institución comunica a todos los trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la organización?	X		X		X	
	<b>CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Considera usted que en la institución se controla el tiempo de atención por usuario?	X		X		X	
17	¿Considera usted que en la institución se toman acciones inmediatas cuando se detecta una falla y se ésta se soluciona de manera inmediata?	X		X		X	
18	¿Considera usted que en la institución se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?	X		X		X	
19	¿Considera usted que en la institución se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio?	X		X		X	
20	¿Considera usted que se reciben sugerencias de los usuarios y se da un seguimiento de la realidad?	X		X		X	

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

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Chunga Pacherre, Elsa Rosa

DNI: 06867502

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública  
Especialista Temática

10 de octubre de 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



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHUNGA PACHERRE, ELSA ROSA DNI 06867502	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 27/08/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
CHUNGA PACHERRE, ELSA ROSA DNI 06867502	<b>LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA</b> LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 09/03/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
CHUNGA PACHERRE, ELSA ROSA DNI 06867502	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/05/2012 Fecha egreso: 29/03/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANEACIÓN</b>								
1	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la municipalidad existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en sus diferentes áreas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la municipalidad se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la municipalidad están definidos correctamente los planes de trabajo en cada una de sus áreas?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los objetivos y metas se basan en la realidad específica de cada área de la municipalidad?	X		X		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>								
6	¿Considera usted que conoce la misión y visión de la municipalidad?	X		X		X		
7	¿Considera usted que conoce el MOF (Manual de Organización de Funciones) del municipio o del área específica donde labora?	X		X		X		
8	¿Considera usted que dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones?	X		X		X		
9	¿Considera usted que en la institución se mide el desempeño laboral del personal de manera constante?	X		X		X		
10	¿Considera usted que en la institución están claramente definidas las y delimitadas las responsabilidades?	X		X		X		
<b>DIRECCIÓN</b>								
11	¿Considera usted que existe una buena relación entre la administración y el personal?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la institución cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la institución proporciona a los supervisores suficiente autoridad?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la institución se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?	X		X		X		

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

15	¿Considera usted que la institución comunica a todos los trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la organización?	X		X		X	
	<b>CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Considera usted que en la institución se controla el tiempo de atención por usuario?	X		X		X	
17	¿Considera usted que en la institución se toman acciones inmediatas cuando se detecta una falla y se ésta se soluciona de manera inmediata?	X		X		X	
18	¿Considera usted que en la institución se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?	X		X		X	
19	¿Considera usted que en la institución se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio?	X		X		X	
20	¿Considera usted que se reciben sugerencias de los usuarios y se da un seguimiento de la realidad?	X		X		X	

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

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

Apellidos y Nombres del juez validador. Dra. Palomino Tarazona, María Rosario

DNI: 06835253

Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Especialista Temática

11 de octubre de 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



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PALOMINO TARAZONA, MARIA ROSARIO DNI 06835253	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 25/04/1991 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PALOMINO TARAZONA, MARIA ROSARIO DNI 06835253	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 06/10/89 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PALOMINO TARAZONA, MARIA ROSARIO DNI 06835253	LICENCIADA EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 25/04/91 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PALOMINO TARAZONA, MARIA ROSARIO DNI 06835253	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 28/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/04/2014 Fecha egreso: 30/04/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PALOMINO TARAZONA, MARIA ROSARIO DNI 06835253	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Fecha de diploma: 31/08/20 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 28/08/2012 Fecha egreso: 25/09/2016	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
PALOMINO TARAZONA, MARIA ROSARIO DNI 06835253	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/04/2002 Fecha egreso: 19/12/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
PALOMINO TARAZONA, MARIA ROSARIO DNI 06835253	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 22/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/08/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Anexo 6: Test de confiabilidad del cuestionario gestión administrativa

ENCUESTADOS	ITEMS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E1	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	3	3	3	2	3	3	2	3
E2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	5
E3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
E5	2	3	2	3	2	4	4	1	1	3	4	2	3	4	3	2	4	1	1	4
E6	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4
E9	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	2	4	2	4	2	4
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	2	3	2	3	1	4
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	3
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	2	4	2	4
E20	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4

<b>α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario</b>	<b>0.77</b>
<b>k: Número de ítems del instrumento</b>	<b>20</b>
<b>Sumatoria de las varianzas de los ítems.</b>	<b>10.843</b>
<b>Varianza total del instrumento.</b>	<b>40.488</b>

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del Síndrome de Burnout en la Gestión Administrativa de los Trabajadores de una Municipalidad del sur del Perú 2022", cuyo autor es MARQUEZ CABERO DE ALVAREZ FATIMA MILDRED, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

LIMA, 28 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BERAUN BERAUN EMIL RENATO <b>DNI:</b> 40228223 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 04-01- 2023 00:21:06

Código documento Trilce: TRI - 0503570