



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la pandemia por el coronavirus, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Alfaro Minaya, Diego Alexander (orcid.org/0009-0009-4491-0747)

ASESORES:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA -PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mí persona por continuar a pesar de las adversidades y las situaciones que se presentaron en el camino.

Agradecimiento

Gracias Dios por mi salud, amor y trabajo y por bendecirme día a día y con mucha admiración me gustaría agradecer a mi profesora, quien nos ha motivado y apoyado respondiendo todas las preguntas durante la elaboración de este trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la pandemia por el coronavirus, 2022", cuyo autor es ALFARO MINAYA DIEGO ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 26 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 20-08- 2023 10:56:00

Código documento Trilce: TRI - 0738825





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALFARO MINAYA DIEGO ALEXANDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la pandemia por el coronavirus, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIEGO ALEXANDER ALFARO MINAYA DNI: 46131284 ORCID: 0009-0009-4491-0747	Firmado electrónicamente por: DALFAROMI el 10-08- 2023 11:51:05

Código documento Trilce: TRI - 0646542



Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	25
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica:	28
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de contenido de los instrumentos de medición.....	30
Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos de medición.	31
Tabla 3 Niveles de Gestión administrativa y Síndrome de Burnout.....	33
Tabla 4. Niveles de planificación de GA y SB	34
Tabla 5. Niveles de organización en GA y SB.....	35
Tabla 6. Niveles de dirección en GA y SB.....	36
Tabla 7. Niveles de control en GA y SB.....	37
Tabla 8. Prueba de normalidad de GA y SB.....	38
Tabla 9. Correlación de GA y SB	39
Tabla 10. Correlación de Planificación de GA y SB	40
Tabla 11. Correlación de Organización de GA y SB	41
Tabla 12. Correlación de Dirección de GA y SB.....	42
Tabla 13. Correlación de control de GA y SB.....	43

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de Gestión administrativa y Síndrome de Burnout	33
Figura 2 Niveles de Planificación y Síndrome de Burnout.....	34
Figura 3 Niveles de Niveles de organización y Síndrome de Burnout.....	35
Figura 4 Niveles de dirección y Síndrome de Burnout	36
Figura 5 Niveles de control y Síndrome de Burnout	37

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el Síndrome de Burnout por pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, fue de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 servidores de la Subgerencia de logística Corporativa -MML, se basó en un muestreo no probabilístico, se utilizó para la recopilación de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario de escala Likert. Los resultados del estudio arrojaron una relación significativa entre Gestión administrativa y el Síndrome de Burnout, $Rho = 0,568$ $p\text{-valor} = 0,001$, correlación positiva considerable, indica que a una buena gestión administrativa puede mejorar el riesgo que los empleados desarrollen el síndrome de burnout.

Palabras clave: *gestión administrativa, Síndrome de Burnout, planificación*

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and Burnout Syndrome due to pandemic in public servants of the Metropolitan Municipality of Lima, 2022. The study had a quantitative approach with a non-experimental design, it was basic, descriptive correlational level, and cross-sectional. The sample was made up of 50 employees from the Corporate Logistics Sub-Management -MML, it was based on non-probabilistic sampling, the survey was used for data collection and the Likert scale questionnaire was used as an instrument. The results of the study showed a significant relationship between Administrative Management and Burnout Syndrome, $Rho = 0.568$ $p\text{-value} = 0.001$, considerable positive correlation, indicating that good administrative management can improve the risk of employees developing burnout syndrome.

Keywords: *administrative management, burnout syndrome, planning*

I. Introducción

En el contexto actual, el mundo está experimentando en medio de la pandemia, lo que ha llevado a la incorporación de nuevas reglas de seguridad en el lugar de trabajo, generando cambios en la dinámica laboral tanto en los sectores públicos como privado. Según García-Madurga et al. (2021) esta situación conlleva desafíos como la escasez de tecnología, inseguridad financiera y posibles pérdidas de empleo, factores que impactan la supervivencia empresarial en diversos campos. La pandemia ha impulsado el trabajo remoto, requiriendo que los trabajadores se adapten a nuevas modalidades laborales que los exponen a un mayor riesgo de exceso de trabajo, generando una problemática de salud mundial. Torres (2021) señala que esto también constituye un problema de salud dentro de las organizaciones, donde los intereses del empleador entran en juego, afectando la fatiga organizacional, la comunicación deficiente, la carga laboral, la ansiedad y la salud mental.

En mérito a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) las enfermedades mentales aumentaron durante la pandemia y factores psicosociales como el ritmo de trabajo, la presencia constante percibida, el exceso de trabajo, la baja autonomía y fortaleza organizacional están presentes como factores de riesgo, así como la cultura, conductas de ciberacoso, agotamiento físico y psíquico y otras enfermedades profesionales (Bueno, 2020). Según la OIT el Síndrome de Burnout es la enfermedad predominante de la era, de hecho, el 60% del estrés es frecuente en Europa y el problema le cuesta a la economía entre 3 y 5 litros del PIB europeo. Por lo tanto, existe la necesidad de desarrollar procedimientos y enfoques de evaluación que puedan medir las etapas desde la fatiga del sistema nervioso y la acumulación hasta la relajación.

Se requiere un uso efectivo de los activos en el marco del sector público y para ello se requieren funciones de gestión apropiadas. En este contexto, Tenesaca et al. (2021) sugieren que los sistemas integrados y la atención de recursos humanos optimizarán su eficacia, brindarán servicios de calidad y sostiene que debe existir una administración nacional aceptable y buena que brinde las herramientas necesarias para que un colaborador pueda evitar el agotamiento emocional. También es crucial abordar el agotamiento emocional. Además, se

requieren cambios estructurales que faciliten un acceso más extenso respecto con las tecnologías de la información y la efusión, junto con políticas de contingencia que posibiliten la toma de decisiones internas y la respuesta eficaz a las solicitudes de la población (Carrasco, 2019).

En este contexto, es esencial reconocer que el sector público también está influido por factores psicosociales que inciden en las condiciones laborales y tienen un impacto en el bienestar tanto corporal como psicológico de los servidores públicos. Por lo tanto, es crucial llevar a cabo una gestión eficaz y adecuada de las condiciones de trabajo, la asignación de responsabilidades, la equitativa compensación, la administración del desempeño y el fomento del avance en el recorrido profesional (Medrano-Osorio, 2021). En lo que respecta a la realidad de América Latina, se observa una disminución en la calidad de los empleos. Hernández (2022) sostiene que un 83% de los jefes en la región señala que la tensión y la fatiga representan las principales amenazas. Para los trabajadores, argumentando que la pandemia ha llevado a muchas empresas en la región a afrontar desafíos debido a la falta de preparación. Ante esta situación, cobra un papel fundamental la implementación de un programa integral de bienestar mental para abordar de manera efectiva estas problemáticas.

En Perú, se enfrenta una situación similar donde el teletrabajo ha planteado desafíos en varios ámbitos de la economía, incluyendo el sector gubernamental. Ha implementado medidas para abordar las emergencias. Un estudio realizado por el consultor senior de psicología ocupacional de Marsh Perú (2023) indicó que alrededor de 50 trabajadores fallecieron debido a la escasa interacción social, la baja calidad del sueño y la adaptación al trabajo remoto. Los resultados señalaron que estos trabajadores enfrentaban un alto riesgo de problemas de salud mental; aproximadamente el 40% informó sentir tensión o rigidez, de manera similar, una encuesta efectuada por Consultora Dench mostró que el 66% de los trabajadores expresaron que se podrían fortalecer las normativas laborales y los horarios de trabajo para reducir los riesgos de salud mental y disminuir el estrés derivado de la pandemia. Además, indicaron que consideraban que la comunicación, el fomento de un liderazgo empático, la provisión de oportunidades de desarrollo y la mejora

salarial es necesario para abordar el significativo estrés que enfrentaban (Redacción Perú 21, 2022)

Dentro del contexto de la situación local, la investigación es realizada por la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana, entidad encargada principalmente de administrar la adquisición de bienes, servicios, consultorías y obras. Cada empleado asume la responsabilidad de llevar a cabo y gestionar los procedimientos correspondientes conforme a las tareas asignadas. Es relevante destacar que cada contrato gestionado por esta subgerencia cuenta con un plazo límite. Esto somete al encargado a una mayor presión, convirtiéndose muchas veces en un período estresante, dado que cada documento requerido debe ser coordinado, aprobado y firmado por el jefe del centro de costos. Sin embargo, aún persisten obstáculos en la gestión de firmas, especialmente en lo referente a las firmas digitales. No todos los documentos solicitados son completados en el mismo día, lo que resulta en que la mayoría de ellos sean enviados después de la fecha límite establecido.

De acuerdo con lo anterior, el problema general es: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima por el coronavirus, 2022? Los problemas específicos son: (i) ¿Cuál es la relación entre la planificación y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022?; (ii) ¿Cuál es la relación entre la organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022?; (iii) ¿Cuál es la relación entre la dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022? (iv) ¿Cuál es la relación entre el control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022?

Musallam et al. (2019) menciona que la justificación práctica relaciona la descripción en que el modo de los resultados de la investigación van a ser útil para cambiar el ámbito de estudio con la realidad, teniendo en cuenta lo mencionado por dicho autor la investigación se justifica a partir de un punto de vista práctico para encontrar probables resultados que posibiliten mejoras en la cualidad, en las que

se evaluó localmente el nivel y el desgaste experimentado por los empleados del sector público durante la pandemia, porque es importante que la sociedad mantenga un conocimiento de ello. Hoy en día, necesitamos administrar las capacidades y habilidades de nuestros empleados de manera más flexible y adecuada. Desde un punto de vista teórico, Musallam et al. (2019) menciona que la justificación teórica implica describir cuáles son las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará reducir; dicho esto, la investigación se justifica teóricamente porque se consideró que se fundamenta en teorías extraídas de varios estudios que analizan distintas variables. La presente investigación se justifica desde un punto de vista metodológico porque considerando lo mencionado por Álvarez-Risco (2021) la justificación evidencia la relevancia y certeza de la investigación. Es por ello que desde un punto de vista metodológico se justifica puesto que los efectos adquiridos pueden ser utilizados en futuras investigaciones. Por último, para Moreno (2021) la justificación social se puede definir como los aportes que realizan los trabajos de investigación de tesis para que así se pueda satisfacer la demanda de la sociedad en el área de estudio mejorando su calidad de vida. En la presente investigación como justificación social consideramos que el sentido de que las jefaturas y gerencias pueden adoptar nuevos métodos de gestión enfocados en el bienestar de los empleados y ciudadanos para contribuir a la sociedad.

El propósito de la investigación es analizar la conexión entre Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. Como objetivos específicos: (i) Determinar la relación entre la Planificación y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022; (ii) Determinar la relación entre la Organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022; (iii) Determinar la relación entre la Dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. (iv) Determinar la relación entre el Control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

De igual manera, se estableció una hipótesis general que : Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. Las hipótesis específicas: (i) Existe relación significativa entre la planificación y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. (ii) Existe relación significativa entre la organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022 (iii) Existe una relación significativa entre la dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. (iv) Existe relación significativa entre el control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2022.

II. Marco Teórico

Basándose en investigaciones anteriores a nivel global, se menciona a Montes (2022) quien indica que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual destaca que el Síndrome de Burnout y el ambiente laboral son factores contemporáneos que tienen una influencia considerable en el bienestar psicológico de los empleados. Se debe considerar que la administración pública, en su búsqueda de eficiencia económica y gestión, ha implementado diversos ajustes organizativos y políticos que han influido directamente en las condiciones laborales de los funcionarios públicos. Esto ha llevado a un desequilibrio emocional en la evolución de su trayectoria laboral, debido a la carga de trabajo y se suma a ello la implementación del gobierno electrónico, así como a la situación de emergencia global y en el ámbito de Ecuador debido a la pandemia. Es relevante destacar que, en 2019, la OMS incorporó este síndrome de estrés laboral en la Clasificación Internacional de Enfermedades.

Camacho (2019) en su trabajo de investigación, realizado en la Universidad de Los Andes, Venezuela, se dedicó a teorizar sobre el Síndrome de Burnout en el contexto de la gestión mediante evaluaciones tanto internas como externas, con la integrada del siglo XXI. Se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra conformada por cinco empleados a los cuales se les entregó un cuestionario de Maslach. Los tanteos indicaron que los directores presentaban niveles reducidos de agotamiento emocional y carencia de satisfacción personal, en contraste con las secretarías y administradores, que experimentaban niveles elevados de agotamiento. En general, se identificó que el 70% de los participantes sufría rangos extremos del Síndrome de Burnout. Por lo tanto, se subraya el apuro de implementar métodos para mitigar el estrés. Estas posturas representan riesgos y demandan la promoción de una comunicación emocional, así como el fomento de directrices de compensación que contribuyan a su manejo. Se resalta la relevancia de instituir metas y promover la salud del personal en este contexto.

Por otro lado, Rodríguez (2019) en su estudio con el fin de adquirir el título de maestro en el contexto de la gestión pública en la Universidad Central de Ecuador, tuvo como objetivo general investigar y analizar la gestión mediante evaluaciones tanto internas como externas, con la finalidad de subir la cualidad de

los servicios realizados por distrito. La metodología empleada se fundamentó en un criterio cuantitativo, siguiendo un diseño no experimental y empleando niveles de correlación. La muestra comprendió a un total de 380 individuos a quienes se les realizó una encuesta. En los resultados primordiales, se observó que 65 encuestados expresaron que los servicios públicos estaban siendo eficazmente gestionados gracias a las políticas implementadas por la administración anterior. Además, los funcionarios gubernamentales indicaron que su desempeño mejora cuando tratan a los padres con respeto. En otra vertiente, el 73% de los encuestados calificó las operaciones administrativas como "buenas", lo que sugiere una eficiente gestión administrativa, y se constató que los procedimientos se completan en un período de 1 a 2 días. Se observó que se llevan a cabo controles de calidad y evaluaciones de manera regular, y se destaca que alcanzar un distrito competente requiere un esfuerzo en equipo con objetivos comunes.

A nivel internacional, se puede hacer referencia al trabajo de Vítale et al. (2020) realizado en Italia. En su estudio, se propusieron la finalidad de Evaluar de manera directa los niveles de burnout, ansiedad y depresión en enfermeras que participan en la atención de enfermos con COVID. Este estudio utilizó una metodología de enfoque cuantitativo. La muestra se compuso de 400 especialistas en enfermería, y para la evaluación se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS). Los tanteos revelaron que el 33% presentaba una probabilidad de daño moderado de sufrir burnout, siendo más prominente en el sexo femenino (23.75%), en cambio el 67% mostraba un alto riesgo de Síndrome de Burnout, y en particular, las enfermeras del sexo femenino presentaron el mayor porcentaje con un 50.75%. Se llegó a la conclusión de que el cuidado de enfermos con Covid por parte de los enfermeros implica una carga laboral adicional que puede generar ansiedad, depresión y el Síndrome de Burnout. Por lo tanto, resulta esencial tomar medidas para regular estos aspectos y prevenir que este sector de profesionales continúe siendo perjudicado.

Naldi et al. (2020) llevaron a cabo una investigación en Italia en 2021 con el propósito de indagar sobre la prevalencia de ansiedad, angustia y Síndrome de Burnout en los colaboradores de la salud en el en la región efectuaron un análisis

en la región noroeste de Italia durante la crisis de COVID-19, con el objetivo de identificar posibles factores psicosociales relacionados con sus respuestas emocionales. La estructura del estudio tuvo naturaleza transversal. La muestra se conformó por 797 participantes, compuesta por 469 enfermeras y 328 médicos. Para la evaluación se utilizaron cuestionarios que incluyeron la Escala de Impacto del Evento - Revisada, el Inventario de Ansiedad de Rasgo y Estado - Formulario y el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach. Los tanteos indicaron que un 77.5% de los participantes experimentaba estados de ansiedad, y el 60% presentaba señales de dolor declarados por medio de sensaciones de dolor, evasión, incursión e hiperactivación. En relación con las magnitudes del Síndrome de Burnout, se encontró que el 40.7% mostraba un nivel elevado de agotamiento emocional, el 30.2% presentaba un alto nivel de deshumanización y el 36.4% exhibía un pequeño nivel de logro.

En otro contexto nacional, Julca (2020) realizó una investigación de posgrado en el campo de la gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo en Perú, tenía como propósito esclarecer la correlación entre la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en el personal de la Sede del Ministerio Público Moyobamba. La metodología adoptada consistió en un enfoque cuantitativo con un seguimiento correlativo y descriptivo. La muestra fue constituida por 45 empleados, y se empleó un cuestionario como herramienta para recopilar información. Los hallazgos principales revelaron que 51 trabajadores demostraron un margen elevado de impresión hacia la gestión del ministerio estatal, mientras que el nivel de Síndrome de Burnout observado se situó en un rango intermedio entre los empleados encuestados. Como conclusión, se determinó que no hay una relación significativa entre el control administrativo y el Síndrome de Burnout en los empleados del sector público (Coeficiente de Pearson = 0.071; p-valor = 0.643). En otras palabras, se identificó una relación muy débil y negativa entre ambos factores.

Además, Leyva (2022) en su investigación con miras a la obtención del grado de maestro en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, se planteó como propósito desarrollar un entendimiento acerca de la correlación entre la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en los empleados de la Dirección Regional de Salud San Martín. La metodología se realizó en un enfoque

cuantitativo, relacional y no experimental. La muestra abarcó a 70 empleados y se llevó a cabo una encuesta como herramienta para recopilar información. Los tanteos evidenciaron que el 52.9% de los concursantes donde se experimentó una percepción significativamente alta de gestión administrativa, observando que las funciones como planificación, organización y control se encontraban en un nivel elevado, mientras que las demás áreas se ubicaron en un nivel intermedio de gestión. En cuanto al Síndrome de Burnout, el 84.3% de los empleados presentaron niveles moderados de síntomas, situación que también se reflejó en el agotamiento emocional con síntomas de nivel moderado, así como en altos niveles en el aspecto de despersonalización y desempeño. Como conclusión, se determinó que no existía una asociación significativa entre el control administrativo y el Síndrome de Burnout, presentando una adecuación negativa de baja magnitud.

En relación a la gestión administrativa GA, se manifiestan distintos autores que abordan las variables en análisis, donde la GA es abordada desde varias perspectivas. Asca et al. (2021) han señalado que el control administrativo se refiere al modo en que se lleva a cabo y ejecuta el trabajo profesional, incluyendo la construcción de procesos, con el propósito de satisfacer los requisitos establecidos y objetivos. Por su parte, Velázquez et al. (2021) argumentan que este enfoque tiene como propósito principal mantener un equilibrio y supervisión en cada área, buscando impulsar la expansión, la mejora y la integración financiera. Además, se busca evaluar si la organización alcanza las metas definidas a corto, mediano y largo plazo, lo cual posibilita un estudio profundo de la temática. En paralelo, Ventura (2021) resalta que la GA concreta su accionar basándose en aspectos fundamentados en procesos, que tienen como finalidad brindar calidad a la gestión en su conjunto.

Por otra parte, Balan (2017) resaltó la importancia fundamental de la GA al impulsar mejoras en la operatividad, simplificar la complejidad y fomentar oportunidades organizacionales en el contexto del gobierno corporativo. Este rol adquiere particular relevancia en el ámbito de la gestión estratégica, abarcando no solo aspectos operativos, sino también decisiones relacionadas con la selección de estrategias óptimas y viables, y comprendiendo la conformidad con las regulaciones vigentes. Además, Balan enfatizó que la gestión administrativa abarca no solo

aspectos operativos, sino también la administración de elementos cruciales como la comunicación entre empleadores y empleados, el desempeño laboral, la remuneración, la seguridad social y la creación de condiciones laborales ideales. Todos estos aspectos son esenciales durante la gestión del medio humano en una entidad.

En concordancia se indicó que la gestión administrativa es una herramienta de suma relevancia para las organizaciones, ya que aporta de manera significativa a la continua realización de los propósitos y metas de la organización a lo largo del tiempo. Veloz (2021) destacó que:

La gestión administrativa reside en fomentar el desarrollo y el progreso tanto de empresas del sector público como privado, logrando una utilización efectiva de los medios disponibles. Para lograrlo, es esencial llevar a cabo las etapas de planificación, organización, ejecución y control de dichas actividades. En efecto, la Gestión Administrativa se erige como un proceso de toma de decisiones encaminadas hacia un futuro más prometedor, arraigadas en la planificación y la supervisión de estrategias, que se cimientan en la situación tanto interna como externa de la entidad, sin importar si es de índole pública o privada. La gestión administrativa engloba procesos que abarcan planificación, toma de decisiones, organización, dirección y control de acciones específicas en una organización, con el objetivo fundamental de llegar a los objetivos de la entidad de manera eficiente y efectiva. Además, esta gestión provee un sólido respaldo en la administración al permitir una comprensión profunda de los métodos empresariales y las diversas unidades operativas de la organización.

En un enfoque amplio, de acuerdo con Ventura (2021), la gestión administrativa se establece como el grupo de actos orientados a dar los recursos adecuados para llevar a cabo la gestión de una institución. En el ámbito gubernamental, la gestión implica la dirección racional de los procedimientos en las entidades públicas, con el propósito de llevar a cabo procesos que se sustentan en normativas específicas.

Ventura (2021) resaltó que las organizaciones que cuentan con una sólida Gestión Administrativa tienen un rol crucial en el aumento de la eficiencia laboral. En este contexto, en Perú, aunque existe una notable cantidad de entidades de menor envergadura, aquellas con mayores recursos obtienen resultados más

favorables en términos de productividad. Esto puede dar lugar a diferencias notables entre diversos sectores. Dentro del ámbito del sector público, la gestión impone altas demandas que pueden generar una sensación de abrumo en los empleados que forman parte de él. Este fenómeno de agotamiento es conocido como el Síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por la manifestación de cansancio tanto físico como emocional, resultante de condiciones laborales estresantes y la presión personal excesiva. Quienes experimentan este síndrome gradualmente se convierten en recursos humanos que no logran cumplir con las expectativas tanto sociales como laborales establecidas (Ramos et al., 2020).

Por último, de acuerdo con Zavaleta (2021) se refiere a las acciones llevadas a cabo de manera conjunta con el fin de llegar a un objetivo definido en un lapso establecido. Estas acciones esenciales en la gestión actúan como intermediarios entre los planes establecidos y las metas concretas que se buscan lograr. Veloz (2021) señala que los enfoques de Gestión Administrativa posibilitan la mejora en la realización de los procesos, con el propósito de aumentar tanto la cantidad como la efectividad en la gestión de los servicios. La implementación de un modelo de administración dentro de los procedimientos administrativos conlleva a una reducción del tiempo requerido para trámites y consultas, además de brindar un servicio de mayor calidad que es interpretado positivamente por los usuarios.

Las dimensiones que abarca la GA son diversas. En primer lugar, la planificación, de acuerdo a Alipour et al. (2013) indicaron que implica la formulación de un plan de acción dirigido hacia el futuro, del mismo modo la determinación de resoluciones estratégicas para lograr metas preestablecidas. En esta perspectiva, su enfoque no radica en controlar el porvenir, sino en el proceso mismo de ejecución. Por otro lado, según Bryson et al. (2018) comentaron que la planificación exige un esfuerzo reflexivo y disciplinado para desarrollar soluciones y tomar decisiones fundamentales que orienten la dirección y propósito de una organización, incluyendo qué produce y por qué lo hace. Este proceso, a nivel global, puede ser llevado a cabo tanto a nivel empresarial como en áreas específicas como finanzas o recursos humanos, promoviendo la colaboración externa con el propósito de lograr las metas definidas.

En esa línea, Velázquez et al. (2021) enfatizaron que esta etapa de la GA implica la selección de los objetivos y componentes de la empresa. De otra perspectiva, la etapa de organización, como señalan Velázquez et al. (2021) implica la estructuración y asignación de responsabilidades, determinando quién es el encargado de las interacciones dentro de la organización y cómo se distribuyen los recursos. En un contexto similar, Schraeder et al. (2014) enfatizan que esta finalidad organizativa donde incluye tanto acciones directas como indirectas relacionadas con la asignación de recursos de manera propicia para alcanzar los objetivos, asegurando su ejecución conforme al plan trazado. En el entorno organizacional, esta fase abarca actividades vinculadas con el manejo de los recursos humanos, considerando la organización del trabajo y la delegación de tareas.

En el mismo sentido, la fase de dirección implica, según la perspectiva de Hernández et al. (2022), la ejecución de las actividades previamente planificadas. Por otra parte, de acuerdo con las observaciones de Ibrahim, Guyo y Odhiambo (2018) la dirección engloba la habilidad de supervisar y regular las actividades internas de la empresa con miras a llegar las metas definidas, los cuales pueden involucrar diferentes niveles de transformación. En este contexto, resulta esencial establecer claramente las acciones y procedimientos a seguir. Esta función también aporta de manera significativa al rendimiento de la organización al proporcionar información esencial para atenuar la incertidumbre mientras se diseñan los entornos adecuados en una variedad de contextos.

En relación al control, Velázquez et al. (2021) señalaron que esta etapa se centra en supervisar y asegurar el rendimiento de actividades específicas por parte de los miembros de la organización, con el propósito de alcanzar las metas establecidas. En este sentido, Alipour et al. (2013) destacaron que el propósito del control administrativo radica en identificar y corregir errores. Los directivos, por lo tanto, utilizan sus capacidades para influir en los miembros de la entidad y aplicar estrategias a través de intervenciones humanas, objetivos y asignaciones, con el fin de lograr metas a corto, mediano y largo plazo. Asimismo, Silva (2015) planteó que una faceta de la gestión, el proceso de monitoreo o evaluación de los logros

obtenidos también está vinculado con la asignación y el aprovechamiento eficiente de los recursos., y constituye la base de las actividades contables.

En cuanto a el Síndrome de Burnout, de acuerdo con Saborío & Hidalgo (2015) la OMS reconoció al Síndrome de Burnout como un elemento de riesgo laboral debido a su potencial para afectar adversamente la calidad de vida, la salud psíquica e inclusive colocar en peligro la vida de las personas. A pesar de que no está formalmente definido en el DSM-V ni en el CIE 10, comúnmente se detalla como una respuesta inapropiada ante el estrés crónico, caracterizada por síntomas principales como agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento personal.

De manera similar, las bases teóricas del Síndrome de Burnout se fundamentan en el agotamiento de la variable dependiente. Este síndrome surge como resultado del estrés laboral, que se origina a partir del agotamiento mental experimentado por los empleados tras enfrentar prolongados periodos de tensión en el entorno laboral. Se sostiene que la carga de trabajo excesiva puede llevar a una pérdida de energía y eventualmente a la retirada del ámbito laboral (Serna et al., 2018).

El Síndrome de Burnout, conocido igualmente según estar o sentirse quemado, se caracteriza por una sensación de agotamiento, sobrecarga y exhaustividad. Fue inicialmente descrito por Freudenberg (1974) como un conjunto de síntomas no específicos que pueden surgir en el entorno de trabajo como tanteo de una excesiva demanda profesional. Este síndrome se distingue por tres elementos fundamentales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la productividad. Tiene una mayor incidencia en individuos con un alto nivel de interacción social, especialmente en profesionales que brindan ayuda a los demás, siendo las enfermeras un grupo particularmente propenso. Por lo tanto, es fundamental comprender este síndrome y llevar a cabo medidas preventivas tanto a nivel individual como en el entorno laboral (Rivas, 2019).

Por otro lado, este síndrome surge como una reacción al estrés prolongado y a la constante variabilidad en el entorno laboral. Requiere un nivel elevado de responsabilidad profesional y supone la necesidad de mantenerse actualizado en conocimientos y habilidades para realizar las tareas laborales de manera efectiva,

además de enfrentar desafíos físicos. Este trastorno mental tiene su origen en el ámbito laboral y se caracteriza por ser un proceso escalonado que comienza con signos sutiles y se agrava con el tiempo (Antonelli y Portulhak, 2021).

También ha sido vinculado con terminación como "síndrome de quemado en el trabajo" y "agotamiento emocional". Se considera una afección mental que se manifiesta en individuos que comparten un entorno laboral y que resulta en actitudes negativas (De Arco y Castillo, 2020).

Se sostiene que el Síndrome de Burnout es tridimensional y está impactado por diversos factores de riesgo, abarcando riesgos individuales, interpersonales y organizacionales. El Doctor Freudenberg, a quien se atribuyen la formulación de tres modelos de teoría de la cognición social, teoría del intercambio social y teoría organizacional, se reconoce por su influencia en la afectación negativa de la salud y la efectividad laboral (Torres, 2021). De otra parte, como resultado de lo manifestado, Correa et al. (2019) descubrieron que este síndrome conduce a la insatisfacción y el bajo rendimiento en el trabajo, lo que a su vez disminuye el desempeño individual, una situación perjudicial. En consecuencia, se hace imperativo implementar estrategias preventivas en el entorno laboral.

Además, es relevante destacar que hay factores predictores de Síndrome de Burnout entre las mujeres profesionales que enfrentan un mayor riesgo de estrés debido a la conciliación de su papel como amas de casa con el entorno social en el que desempeñan sus labores profesionales. Por ende, resulta crucial el reconocimiento de una armonía entre la vida familiar y el trabajo, sin obstáculos como la inseguridad laboral y preconceptos que restrinjan el desarrollo de su carrera (Zayuski y Makara-Studzinska, 2022).

De acuerdo a la Ley General de la Seguridad Social, se clasifica como percance de trabajo aquella enfermedad adquirida por el trabajador en el curso de sus labores, siempre y cuando pueda demostrarse que la enfermedad se originó exclusivamente debido a la realización de dichas tareas. Por tanto, el Síndrome de Burnout es reconocido como un accidente laboral en este marco normativo (Rivas, 2019). Además, el agotamiento ocupacional resulta en la aparición de la insatisfacción laboral, una de las realidades contemporáneas que afectan a los empleados en ambas esferas, tanto en el ámbito público como en el privado

Similarmente, las tensiones crónicas y las emociones negativas son afectadas por las condiciones de trabajo tales como la carencia de recursos para una adecuada ejecución, la sobrecarga de labores y las situaciones conflictivas (Grochowska et al., 2022).

Adicionalmente, Lambert et al. (2019) indican que el Síndrome de Burnout representa un agotamiento extremo de los recursos y capacidades que los trabajadores pueden soportar, resultando en conductas negativas, consecuencias adversas y una desconexión emocional y cognitiva del trabajo. Por su parte, Bermejo-Casado y Campos (2019) afirman que el síndrome de adaptación en el bienestar en el ámbito de trabajo. Implica etapas como resistencia, vigilancia y fatiga, que minan la habilidad de un individuo para afrontar desafíos y factores estresantes. Esta situación, por ende, conlleva al ausentismo laboral y una disminución en el bienestar en el contexto laboral.

Igualmente, el Síndrome de Burnout se compone de tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Taruchaín y Mayorga, 2017) la dimensión de fatiga emocional se relaciona a la percepción de agotamiento, fatiga y vacío experimentada por los trabajadores en contextos y situaciones de estrés y sobrecarga. Además, los empleados se sienten incapaces de mantener su nivel de rendimiento laboral, mostrando disminución de energía, apatía e irritabilidad (Cruz y Puentes, 2017).

De manera similar, los componentes de sarcasmo e impersonalidad son considerados respuestas negativas por parte de los empleados hacia los clientes, manifestadas a través de actitudes de insensibilidad, indiferencia, falta de empatía o autenticidad. Estas actitudes se vinculan con una disminución en el ánimo en el entorno laboral, lo cual también afecta de forma importante en la productividad de la empresa. Esto se debe a que la calidad del servicio se ve amenazado negativamente y la reputación de la empresa sufre daños (Cruz y Puentes, 2019).

Por último, la dimensión de realización personal se manifiesta cuando los empleados experimentan insatisfacción con los logros que han alcanzado en la organización donde laboran (Cruz y Puentes, 2019).

III. Metodología

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

El presente estudio se sitúa dentro del ámbito de la investigación básica, con un enfoque que no busca aplicaciones prácticas directas. Siguiendo la línea de pensamiento de Carrasco (2019), el autor menciona que el diseño de investigación va a constituir una herramienta que guía la actividad de los investigadores, así como las técnicas utilizadas en sus procedimientos y estrategias van a suponer un conocimiento en su utilidad y aplicación esto con el objetivo de utilizarlas y aplicarlas en la investigación para que esta resulte fácil elegir las. En dicho contexto, la presente tesis tiene un tipo de estudio es básico con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional. Consideremos que este tipo de estudio tiene como objetivo expandir y profundizar la comprensión. a partir de la realidad circundante. La profundidad de la investigación es de corte transversal

En línea con esta perspectiva, la meta principal de esta investigación es exponer de manera veraz y precisa los resultados obtenidos, basándonos en la información que fue proporcionada por la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

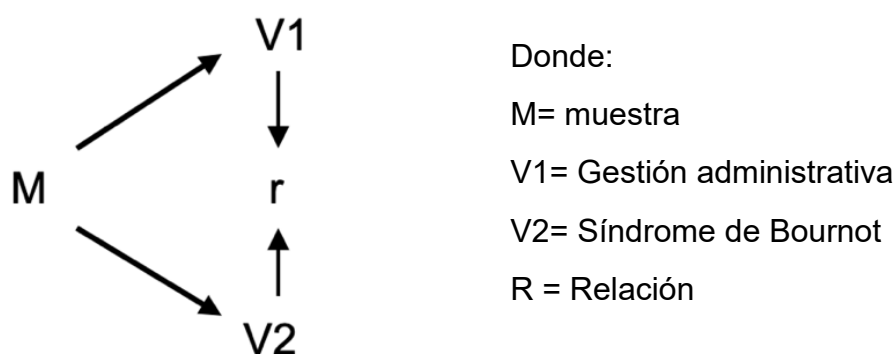
También se llevó a cabo la operacionalización de las variables, mostrando su estructura, y se proporciona una matriz de consistencia que resume los aspectos esenciales del estudio (ver anexos 1 y 2).

Diseño de la investigación

La investigación se basó en un diseño no experimental de tipo corte transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños observacionales de tipo transversal se caracterizan por recopilar información en una única oportunidad temporal y observar las variables en su contexto natural, sin manipulación deliberada. Esta elección se sustenta en la decisión de no manipular ninguna variable, optando por presentar la información en su estado original.

Además, este estudio se basó en un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de medidas numéricas con el objetivo de contrastar las hipótesis planteadas. Este enfoque se caracteriza por su estructura organizada y la aplicación de métodos estadísticos para presentar y analizar los resultados obtenidos. Esta elección se sustenta en la formulación de hipótesis y en la necesidad de utilizar análisis estadísticos para evaluar su aceptación o rechazo.

Por último, el alcance de este estudio es de naturaleza correlacional, con el objetivo de evaluar el grado de correlación o conexión entre las variables de Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout.



3.2. Variables y Operacionalización

Aceituno et al. (2020) plantea como variable como aquello que reúne el concepto y atributo de una propiedad de medida y que posee construcción teórica y lógica de aquello que se está estudiando. Operacionalización es aquel grupo de métodos y técnicas que permitirán obtener como resultado la medición del trabajo a investigar, este consiste en un proceso de analizar y separar la variable estudiada entre sus componentes que van a permitir su medición (Morán y Alvarado, 2010).

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Velázquez et al. (2021), indicaron que la Gestión Administrativa es un procedimiento que permite mantener el balance y la supervisión en las

organizaciones, con el objetivo de garantizar el logro de sus objetivos planificadas a corto, mediano y largo plazo. Este proceso busca fortalecer, mejorar y consolidar la posición financiera de las entidades.

Definición operacional

La Gestión Administrativa engloba una serie de acciones implementadas por una organización con la finalidad de llegar a las metas definidas. A fin de evaluar este proceso, se utiliza un cuestionario con alternativas de elección en una escala Likert. Las dimensiones de Gestión administrativa son: Planificación, Organización, Dirección y Control

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual:

El síndrome de Burnout es el agotamiento extremo de los recursos y capacidades que los trabajadores pueden soportar, resultando en conductas negativas, consecuencias adversas y una desconexión emocional y cognitiva del trabajo (Lambert et al., 2019).

Definición operacional:

El agotamiento físico y mental de los trabajadores, referido como el Síndrome de Burnout, tiene efectos adversos tanto en su bienestar general como en su rendimiento en el entorno laboral. El Síndrome de Burnout se compone de tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Taruchaín y Mayorga, 2017)

En esta investigación, se evalúa utilizando un cuestionario que emplea una escala Likert. El detalle de la operacionalización de la variable número 1 y 2, que se refiere a la gestión administrativa y Síndrome de Burnout se pueden consultar los detalles en los Anexos 1 y 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

El concepto alude a todos los componentes, abarcando programas, sucesos, individuos, seres vivos, tanto en número finito como infinito, que constituyen una parte del universo y comparten rasgos comunes. Además, estos elementos se encuentran vinculados a una ubicación geográfica precisa dentro del mismo marco (Carrasco, 2019).

La población estuvo conformada por 50 empleados de la Subgerencia de Logística Corporativa-MML. (Para obtener más información, referirse al Anexo 4).

Muestra

Para seleccionar la muestra, se ha decidido emplear un método de muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra seleccionada es representativa de una porción sustancial de la población, exhibiendo atributos auténticos que permiten realizar extrapolaciones válidas.

Además, se destaca por su tamaño adecuado y proporcional, lo que posibilita una representación adecuada (Carrasco, 2019). Se optó encuestar a un total de 50 servidores, es decir se trató de una muestra censal

Muestreo

Se aplicó el instrumento a una muestra no probabilística la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008) depende de la toma de decisiones del investigador, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica:

La metodología elegida para la recopilación de información fue la encuesta. Este enfoque permite adquirir información de manera efectiva y rápida, al utilizar métodos estandarizados de interrogación. Además, habilita una observación

indirecta de los sucesos, es adecuada para su implementación en un amplio número de participantes y permite recabar detalles sobre una diversidad de temas (Casas et al., 2003).

Instrumento:

Se utilizó un cuestionario como instrumento para la obtención de datos. Conforme a lo explicado por Hernández et al. (2014), un cuestionario se compone de una serie de preguntas diseñadas para evaluar una o más variables; estas preguntas deben mantener coherencia y se emplean para evaluar la percepción de un conjunto de individuos que aportan opiniones informadas con el fin de abordar un problema particular.

El primer instrumento se centra en evaluar la percepción de la Gestión Administrativa y se compone de un total de 16 ítems. Estos ítems se dividen en cuatro dimensiones: planificación (4 ítems), organización (4 ítems), dirección (4 ítems) y control (4 ítems). Los participantes tuvieron a su disposición opciones de respuesta basadas en una escala tipo Likert, que abarca desde 1 = Nunca hasta 5 = Siempre. (Referirse al Anexo 8 para obtener detalles adicionales).

El segundo instrumento utilizado para medir la percepción del Síndrome de Burnout es el "Maslach Burnout Inventory versión española", el cual fue desarrollado para evaluar la variable del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout). Esta herramienta, originalmente concebida por Maslach y Jackson (1981), fue adaptada para este estudio a partir de la investigación realizada por Calle et al. (2022), basada en un estudio estadounidense y aplicada a trabajadores de diversas ocupaciones. En esta adaptación se abordan tres dimensiones: cansancio emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal en el trabajo (8 ítems), utilizando una escala Likert de 7 niveles. Además, esta adaptación del instrumento demostró un alto nivel de confiabilidad con un coeficiente de fiabilidad interna de 0.909. (Consultar el Anexo 8 para obtener detalles adicionales).

Validez de instrumento

Se realizó la validación del contenido a través de la evaluación por parte de expertos, garantizando de esta manera la correcta correspondencia entre las preguntas formuladas y las dimensiones abordadas en la investigación (Hernández, et al., 2014).

Para validar el cuestionario, se tuvo la colaboración de tres profesionales especializados en los ámbitos de gestión pública y metodología donde participaron en el estudio. Estos expertos aplicaron criterios de evaluación para analizar minuciosamente las preguntas contenidas en el cuestionario. (Consultar Anexo 7 para obtener información detallada).

Tabla 1

Validez de contenido de los instrumentos de medición.

N°	Jueces validadores	Grado académico	Dictamen
1.	Juez validador 1	Doctor	Aplicable
2.	Juez validador 2	Magíster	Aplicable
3.	Juez validador 3	Magíster	Aplicable

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad se relaciona con la coherencia interna de los componentes que configuran el cuestionario, evaluando la solidez, consistencia y estabilidad de la escala de medición. En esta investigación, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para evaluar la calidad del instrumento, considerando un valor mínimo aceptable de 0.75 según Pérez et al. (2012).

Tabla 2*Confiabilidad de los instrumentos de medición*

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

Se observaron niveles de confiabilidad satisfactorios, ya que la evaluación de la Gestión Administrativa reflejó una fiabilidad del 98.5%, mientras que la escala del Síndrome de Burnout alcanzó una confiabilidad del 79%. (Consultar Anexo 9 para más información).

3.5. Procedimientos

La realización de las encuestas fue realizada después de obtener la aprobación por parte del responsable del departamento de programación, como se detalla en los Anexos 5 y 6. Esta autorización permitió un acceso formal a los servidores. Luego, se proporcionó a cada empleado una explicación acerca del propósito educativo de la encuesta, asegurando la confidencialidad de sus respuestas y enfatizando la voluntariedad de su participación.

A los participantes se les proporcionaron las fichas de los cuestionarios, junto con instrucciones sobre cómo completarlos, destacando la importancia de responder de acuerdo a su percepción. Seguidamente, las informaciones recopiladas fueron tabuladas en una foja de cálculo Excel y luego exportadas al sistema SPSS para llevar a cabo una distinción estadística correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

Después de recolectar la información de la totalidad de la muestra seleccionada, se ingresaron los datos en el software estadístico SPSS versión 26 para llevar a cabo el análisis correspondiente. En una etapa inicial, se realizó una evaluación de

fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. A continuación, se procedió con un análisis descriptivo que incluyó la presentación de tablas y gráficos que representan la distribución y frecuencia de las variables y dimensiones examinadas (Consultar Anexo 9 y 10 para obtener información adicional).

En la fase final, se realizó un estudio inferencial mediante la comparación de hipótesis. Este procedimiento se realizó utilizando la prueba de Rho de Spearman, que evalúa la relación entre variables con escala ordinal en estudios de carácter correlacional. Durante este proceso, se tomaron en cuenta tanto el coeficiente de correlación como el nivel de significancia para tomar decisiones basadas en fundamentos sólidos (Consultar Anexo 11 para obtener información detallada adicional).

3.7. Aspectos éticos

El estudio se ajusta de manera rigurosa a las pautas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, asegurando el cumplimiento integral de todos los criterios de investigación según lo establecido en la normativa. Además, se continuó de manera precisa la Normativa APA para la presentación de la teoría, garantizando la correcta atribución de la autoría a los autores correspondientes y respetando plenamente los derechos de autor aplicables.

En adición, la información presentada se encuentra libre de cualquier tipo de manipulación. Con relación a la implementación del instrumento, se comunicó claramente a los participantes los objetivos del estudio, subrayando la naturaleza voluntaria y anónima de su participación. Se les aseguró que podrían optar por abandonar la encuesta en cualquier momento si así lo deseaban. Además, se garantiza que el estudio cumpla con los estándares de autenticidad establecidos por la universidad, demostrando un índice del 17% de originalidad (Anexo 12).

IV. Resultados

Estadística descriptiva

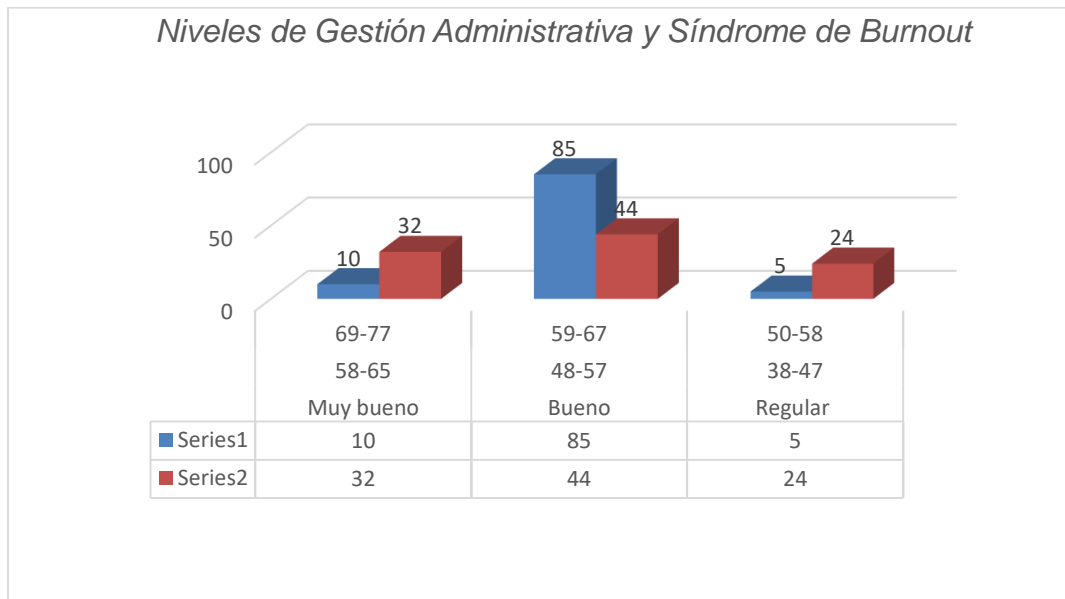
Tabla 3

Niveles de Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

Niveles	Gestion	Sindrome	fi		hi	
	Administrativa	de Burnout	fi	hi	fi	hi
Muy						
bueno	58-65	69-77	22	44	16	32
Bueno	48-57	59-67	18	36	22	44
Regular	38-47	50-58	10	20	12	24
			50	100	50	100

Figura 1

Niveles de Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout



La Figura 1 y la Tabla 3 Los encuestados revelan que el 85% calificando a la Gestión Administrativa en un nivel bueno, también califico el 44% de Síndrome de Burnout en el mismo nivel , se reflexiona que una buena gestión administrativa puede ayudar a mejorar los niveles de síndrome de burnout de los empleados, aunque este a su vez mediado a múltiples factores.

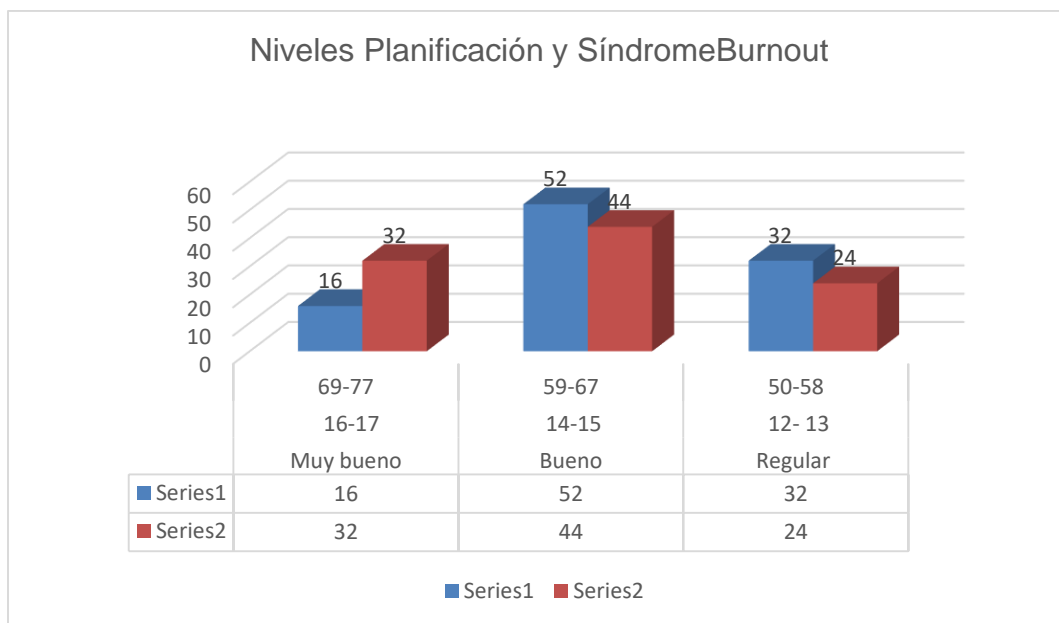
Tabla 4

Niveles de Planificación en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

Niveles	Planificación	Síndrome de Burnout	fi	hi	fi	hi
Muy bueno	16-17	69-77	8	16	16	32
Bueno	14-15	59-67	26	52	22	44
Regular	12-13	50-58	16	32	12	24
			50	100	50	100

Figura 2

Niveles de Planificación en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout



La Figura 2 y la Tabla 4 reflejan que un 52% de los participantes evaluaron la Planificación de la Gestión Administrativa como nivel bueno, también el 44% calificó el Síndrome de Burnout en el mismo nivel. Se deduce que a buena planificación en la gestión administrativa ayuda a mejorar el estrés laboral de los empleados ante la presencia del síndrome de burnout.

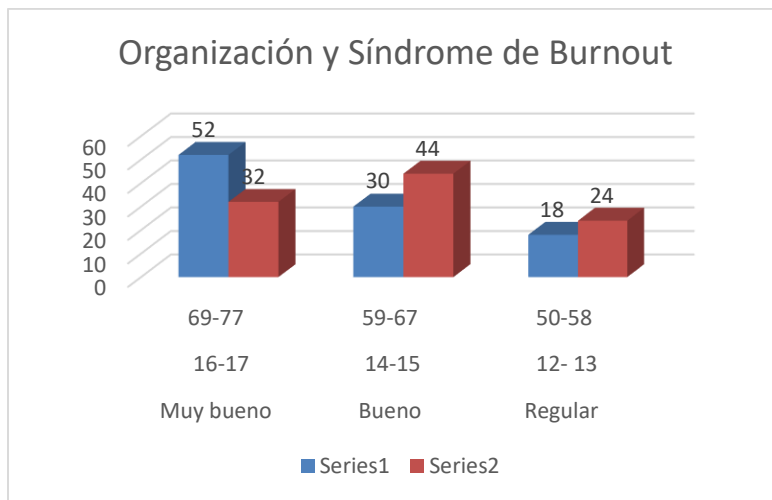
Tabla 5

Niveles de organización en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

Niveles	Organización	Síndrome de Burnout	fi	hi	fi	hi
Muy bueno	16-17	69-77	26	52	16	32
Bueno	14-15	59-67	15	30	22	44
Regular	12-13	50-58	9	18	12	24
			50	100	50	100

Figura 3

Niveles de organización en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout



La Figura 3 y la Tabla 5 ilustran que un 30% de los participantes evaluaron la Organización de la Gestión Administrativa como nivel muy bueno, también el 44% calificó el Síndrome de Burnout en ese mismo nivel. Cabe reflexionar que una buena organización ayuda a mejorar el nivel de estrés laboral de los empleados ante la presencia del síndrome de burnout.

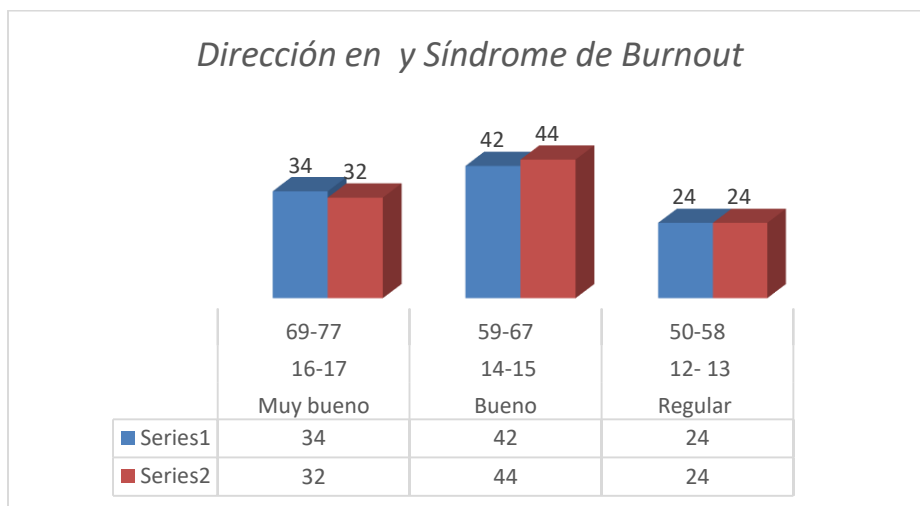
Tabla 6

Niveles de dirección en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

Niveles	Dirección	Síndrome de Burnout	fi		hi	
			fi	hi	fi	hi
Muy						
bueno	16-17	69-77	17	34	16	32
Bueno	14-15	59-67	21	42	22	44
Regular	12- 13	50-58	12	24	12	24
			50	100	50	100

Figura 4

Niveles de dirección en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout



La Figura 4 y la Tabla 6 exhiben que un 42% de los participantes evaluaron la Dirección de la Gestión Administrativa como nivel bueno, también el 44% calificó el Síndrome de Burnout en ese mismo nivel. Analizamos que si existe una eficaz conducción de la dirección en la gestión administrativa mejora el nivel de estrés laboral, y mejora el riesgo que los empleados desarrollen el síndrome de burnout.

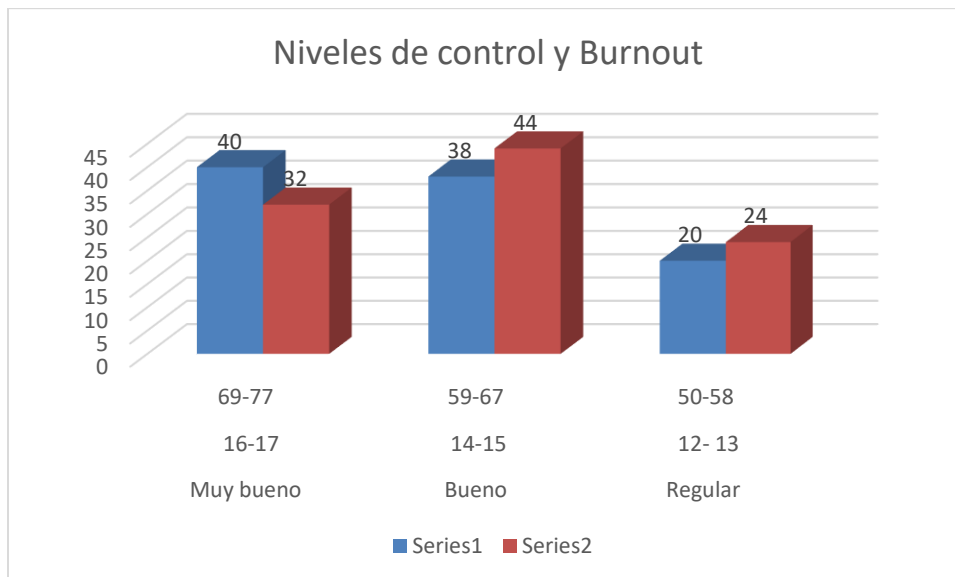
Tabla 7

Niveles de control en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

Niveles	Control	Síndrome de Bornout	Control		Síndrome de Bornout	
			fi	hi	fi	hi
Muy						
bueno	16-17	69-77	20	40	16	32
Bueno	14-15	59-67	19	38	22	44
Regular	12- 13	50-58	10	20	12	24
			49	98	50	100

Figura 5

Niveles de control en Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout



La Figura 5 y la Tabla 7 muestra que un 38% de los participantes calificaron el Control de la Gestión Administrativa como nivel bueno, mientras que un porcentaje similar del 44% evaluó el Síndrome de Burnout en ese mismo nivel. Cabe reflexionar si existe una eficaz conducción del control en la gestión administrativa mejora el estrés laboral, con el riesgo de que los empleados desarrollen el síndrome de burnout.

Estadísticas inferenciales

Habiendo procesado la prueba de normalidad, ya que los datos no siguen una distribución normal, pues se decidió procesar mediante Rho de Spearman. Ver Anexo 7

Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022

Ho: No existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022

Nivel de significancia para todas las hipótesis: $\alpha=0.05$, nivel de confiabilidad del 95%

Decisión estadística para todas las hipótesis:

Rechazar la H_0 cuando $p \leq \alpha$

No rechazar H_0 cuando $p \geq \alpha$

Tabla 8

Correlación de Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

			Gestión administrativa	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,568*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,568*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

En la tabla 8, Los resultados de correlación Rho de Spearman mostraron existencia de una relación $r_s = 0,568^*$ entre las variables la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout, indicando que existe una relación positiva, de nivel considerable.

La significancia observada: $p = 0,001 < \alpha = 0,05$, manifiesta relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, existe relación entre la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. Indica que a buena gestión administrativa puede mejorar el riesgo que los empleados desarrollen el síndrome de burnout.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

H1: Existe relación significativa entre la Planificación y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la Planificación y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

Tabla 9

Correlación de Planificación de Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

			Planificación	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,272
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,272	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		50	50	

En la tabla 9, demostraron existencia de una relación $r_s = 0,272^*$ entre la planificación de la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout, indicando que existe una relación positiva, de nivel media.

La significancia observada: $p = 0,001 < \alpha = 0,05$, manifiesta relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, existe relación entre la planificación Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Ante una buena planificación de la Gestión Administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

H2: Existe relación significativa entre la organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

Tabla 10

Correlación de Organización de Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

		Organización		Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

En la tabla 10, demostraron existencia de una relación $r_s = 0,717^*$ entre la organización de la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout, indicando que existe una relación positiva, de nivel considerable.

La significancia observada: $p = 0,001 < \alpha = 0,05$, manifiesta relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, existe relación entre la organización de la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. De existir mejor organización en la gestión administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

H3: Existe relación significativa entre la dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

Tabla 11

Correlación de Dirección de Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

			Dirección	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente decorrelación	1,000	,469
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,469	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

En la tabla 11, evidenciaron existencia de una relación $r_s = 0,469^*$ entre la dirección de la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout, indicando que existe una relación positiva, de nivel considerable.

La significancia observada: $p = 0,001 < \alpha = 0,05$, manifiesta relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, existe relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. Indicar que a mejor conducción de la dirección de la gestión administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis estadística

H4: Existe relación significativa entre el Control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre el Control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.

Tabla 12

Correlación de Control de Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout

			Control	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N	50	50	
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
	N	50	50	

En la tabla 12, evidenciaron existencia de una relación $r_s = 0,719^*$ entre el control de la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout, indicando que existe una relación positiva, de nivel considerable.

La significancia observada: $p = 0,001 < \alpha = 0,05$, manifiesta relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, existe relación entre el control de la Gestión Administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. Deduciendo que a mejor control de la gestión administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout.

V. Discusión

Dando respuesta al objetivo general formulado en el presente trabajo de investigación y previo sometimiento a evaluación de los resultados, los hallazgos indican presencia de una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout. Llegamos a este resultado porque el nivel de significancia (p-valor) calculado fue de 0,001, lo cual está por debajo con un nivel de significancia establecido de 0,05, lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa formulada por el investigador, ya que el coeficiente de correlación entre las variables es de +0,568, lo que indica una correlación positiva considerable entre ellas. Esto quiere decir que, en términos descriptivos, la figura 1 y tabla 3 revelaron que un 85% de los participantes evaluó la Gestión Administrativa como nivel bueno, de otra parte el 44% calificó el Síndrome de Burnout en ese mismo nivel, se concluye indicando que buena gestión administrativa puede ayudar a mejorar los niveles de síndrome de burnout de los empleados, aunque mediada a múltiples factores. Se analiza que si existe una eficaz conducción de la gestión administrativa mejora el estrés laboral, y el riesgo que los empleados desarrollen el síndrome de burnout. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Antonelli y Portulhak (2021), quien propone que una Gestión Administrativa efectiva, al establecer procesos estandarizados y asignar adecuadamente los recursos, puede contribuir a reducir la carga laboral y mejorar el entorno de trabajo. Esto permite a los empleados enfrentar desafíos y tensiones de manera más efectiva. Sin embargo, en contraste, el estudio de Leyva (2022) con trabajadores en modalidad CAS encontró una correlación negativa entre la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout. Esta perspectiva sugiere que el agotamiento profesional puede derivar de factores sociales y diversos, especialmente en el contexto de la pandemia, donde elementos como la salud, las responsabilidades familiares y el trabajo remoto pueden influir en el bienestar de los funcionarios públicos aligerando su tensión con la carga de tener que acudir a las oficinas donde realizan labores que pueden llevar a cabo desde su hogar y/o lugar donde se encuentren. Su investigación reportó un resultado con una correlación positiva de -0,271. Estos resultados brindan una visión más completa y

una comprensión más exhaustiva de la interacción entre la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en este contexto específico.

Ahora bien, daremos paso al primer objetivo específico donde se confirma que el planeamiento establecido en la presente investigación si guarda una relación significativa con el Síndrome de Burnout con un nivel de significancia (p-valor) que fue de 0,001, lo cual es menor que el umbral establecido de 0,05. Por lo tanto, previo sometimiento de datos a las pruebas rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis del investigador. Además, el coeficiente de correlación entre las variables es de +0,272, lo que nos indica una correlación significativa positiva media. En lo descriptivo se encontró que un 52% evaluaron la Planificación de la Gestión Administrativa como nivel bueno, mientras el 44% calificó el Síndrome de Burnout en mismo nivel. Se deduce que una buena planificación en la gestión administrativa ayuda a mejorar el estrés laboral de los empleados ante la presencia del síndrome de burnout. Un análisis adicional revela que esta relación es respaldada por investigaciones previas. Por ejemplo, Camacho (2019) resalta la relevancia de la actitud adoptada por la gerencia ante las dificultades psicológicas que puedan enfrentar los miembros del personal, en el contexto del funcionamiento interno de la organización. Además, destaca que un proceso de planeamiento efectivo puede habilitar una ejecución más productiva de las labores y actividades al implementar estrategias que reduzcan el estrés, establezcan metas claras y comuniquen la misión y visión institucional. En una investigación correlacional realizada por Julca (2020), con una muestra compuesta por 45 trabajadores, se identificó un nivel elevado de Gestión Administrativa alcanzando el 51.1%, mientras que el Síndrome de Burnout se situó en un nivel medio. Estos resultados sugieren que una dirección eficaz de los procesos, la definición de objetivos tangibles y la garantía del cumplimiento de tareas basadas en directrices bien estructuradas, contribuyen a crear un entorno seguro y familiar para los empleados, lo que, a su vez, contribuye al progreso institucional obteniendo la organización pública buenos resultados a largo plazo que beneficiaría al cumplimiento de objetivos así como su misión y visión puesto que los trabajadores que laboran en dicha entidad se encuentran familiarizados y comprometidos con los trabajos encomendados de su gestión diaria. Estos hallazgos proporcionan una perspectiva más profunda sobre

la relación existente entre la planificación y el Síndrome de Burnout, especialmente en el contexto desafiante de la pandemia.

Respecto al segundo objetivo específico se establece que existe una significativa correlación entre la organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022, ya que el nivel de significancia (p-valor) fue de 0,001, lo cual es menor que el nivel de confianza de 0,05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. El índice de correlación entre estas variables es de +0,717, lo que señala una correlación positiva considerable. Mostrando los resultados descriptivos los usuarios indicaron que el 30% en la Organización de la Gestión Administrativa se ubicaron con muy bueno, mientras que un porcentaje de 44% calificó el Síndrome de Burnout en el mismo nivel. Una buena organización ayuda a mejorar el nivel de estrés laboral de los empleados ante la presencia del síndrome de burnout. Esto sugiere que una mejora en la organización de la Gestión Administrativa está asociada a una mejora en los niveles del Síndrome de Burnout puesto que el porcentaje obtenido si es significativo para que la entidad pueda hacer frente a ello y cubrir las necesidades de los trabajadores que ahí laboran en pro de su salud y en hacer frente al Síndrome de Burnout que como bien conocemos y hemos tratado en la presente investigación este ha tenido mayor participación entre los trabajadores de manera negativo alterando su tranquilidad y proyectando diversos patrones de conducta no adecuados afectando diversas áreas de su salud (física y/o emocional). Bermejo-Casado y Campos (2019) destaca la relevancia de una organización efectiva al definir estructuras y asignar responsabilidades, haciendo hincapié en la necesidad de un control adecuado para lograr una gestión eficiente. Identificar perfiles que sean capaces de manejar la presión y largas horas de trabajo es esencial para prevenir la disminución del compromiso y el cumplimiento de objetivos. Por otro lado, Cisneros (2019), en un estudio correlacional, enfatiza la eficacia de la organización en la creación de estructuras sólidas y en la coordinación eficiente de recursos. Una distribución inadecuada puede resultar en agotamiento físico, irritabilidad e insatisfacción laboral. Su investigación reveló un coeficiente de correlación de 0.743. Estos

hallazgos resaltan la importancia de la organización y su interacción con el Síndrome de Burnout, especialmente en el contexto desafiante de la pandemia.

En relación al tercer objetivo de la presente investigación se ha confirmado que existe una correlación significativa entre la dirección de la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. Esto se basa en que el nivel de significancia (p-valor) obtenido fue de 0,001, lo cual es menor que el nivel de confianza de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. El índice de correlación entre estas variables es de +0,469, lo que señala una correlación positiva de magnitud media. Desde un enfoque descriptivo, al observar la figura 4 y la tabla 6, exhiben a un 42% que evaluaron la Dirección de la Gestión Administrativa como bueno, mientras que el 44% calificó el Síndrome de Burnout igual. Si existe una eficaz conducción de la dirección en la gestión administrativa mejora el nivel de estrés laboral, y el riesgo que los empleados desarrollen el síndrome de burnout. Estos resultados indican una asociación y vinculación significativa entre ambas variables. Escobedo (2019) resalta la importancia de una dirección efectiva, que involucre el desarrollo del liderazgo y la motivación de los miembros del equipo para lograr los mejores resultados. Además, enfatiza la creación de conductos de trato eficientes para entender las inquietudes y apreciaciones de los servidores, lo cual puede fomentar el crecimiento personal y profesional, contrarrestando actitudes negativas como el pesimismo, la hostilidad y la desilusión laboral. Un liderazgo sólido también puede contribuir a reducir los conflictos interpersonales y la negatividad en el ámbito familiar. Por otro lado, Torres (2021) señala que las condiciones laborales pueden generar diversos riesgos, especialmente en contextos de crisis globales como la pandemia. Destaca la relevancia de tomar decisiones que beneficien a los trabajadores, considerando que el estrés y el malestar emocional pueden incrementarse debido a las demandas laborales y familiares. Adaptarse a una nueva realidad y mantener un ritmo de trabajo constante pueden resultar desafiantes para las personas que laboran en la gestión administrativa puesto que se enfrentan a nuevos retos y casuísticas que están a su cargo y deben resolver porque se encuentra dentro sus responsabilidades lo que ante algún error pueden verse perjudicados provocando

altos índices de estrés por el cumplimiento eficaz y eficiente de sus pendientes. En este contexto, la manera de dirección y la técnica de gestión impactan directamente en la cultura organizativa. Estos hallazgos subrayan la importancia del liderazgo y la dirección en relación con el Síndrome de Burnout en el contexto de la pandemia, y proporcionan una comprensión más profunda de cómo estas variables se relacionan en un entorno laboral desafiante. Considerar que un adecuado liderazgo conlleva a grandes resultados para los miembros del equipo donde cada uno forma parte de los logros que pueden alcanzar generando satisfacción entre la participación del grupo aligerando de esa manera la tensión de su día a día lo que también provoca un ambiente ameno donde el trato sea como el de una familia.

Por último, el cuarto objetivo específico determina que, si existe una correlación significativa entre el control en la Gestión Administrativa y el Síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. Esto se basa en que el nivel de significancia (p-valor) obtenido fue de 0,001, lo cual es menor que el nivel de confianza de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. El índice de correlación entre estas variables es de +0,719, lo que señala una correlación positiva de magnitud considerable. Desde una perspectiva descriptiva, al examinar la figura 5 y la tabla 7, se puede observar que el 38% de los participantes perciben un nivel bueno en el control de la gestión administrativa, mientras que, en el mismo nivel, el 44% experimenta mejora del Síndrome de Burnout. Esto indica que la percepción de control en la Gestión Administrativa no está en sintonía con el Síndrome de Burnout, mostrando una asociación significativa entre ambas variables. Mora y Moreira (2018) destacan la importancia de definir la evaluación y vigilancia de actividades para tomar acciones correctivas oportunas ante problemas y desviaciones, así como para alcanzar los objetivos establecidos. Esto implica definir límites y prioridades para evitar la sobrecarga laboral. Los gerentes o jefes deben ajustar actividades y mantener una comunicación asertiva para delegar y asignar tareas, manteniendo una relación importante con las actividades administrativas. Por su parte, Silva (2015) enfatiza que el control tiene como finalidad arreglar las imperfecciones administrativas y repercutir en otros miembros mediante la implementación de estrategias. Ofrece indicadores y pronósticos que evalúan el

desempeño y el uso de los recursos, lo que puede prevenir problemas que limiten el trabajo de los servidores y afecten su comportamiento. La falta de resolución de problemas puede generar frustración y metas contradictorias entre los trabajadores y la organización. Para mantener un entorno positivo, es crucial que los gerentes actúen en beneficio de la empresa. Estos hallazgos resaltan la relevancia del control en relación con el Síndrome de Burnout en el contexto de la pandemia, y proporcionan una comprensión más profunda de cómo esta variable se relaciona con el bienestar emocional de los trabajadores en el ámbito laboral. Manifestándose así que un adecuado control y vigilancia de las labores provocaría que el trabajador se sienta más tranquilo y satisfecho en que su gestión está siendo bien recepcionada por sus líderes proyectando así el logro de objetivos entre los miembros del equipo y que con una adecuada división de funciones la carga o sobrecarga que se pueda generar en el ámbito laboral pueda ser tratada adecuadamente.

VI. Conclusiones

Basándonos en los hallazgos obtenidos en este estudio, se han derivado las siguientes conclusiones de relevancia:

Primera:

Se ha establecido una correlación positiva considerable entre la eficiencia de la Gestión Administrativa y la presencia del Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. El coeficiente de correlación calculado fue de 0.568, con un nivel de significancia (p-valor) de 0.001. Se enfatiza, que si existe una eficaz conducción de la gestión administrativa mejora el estrés laboral, y el riesgo que los empleados desarrollen el síndrome de burnout.

Segunda:

Se encontró una correlación positiva de magnitud intermedia en la eficacia en el planeamiento y la presencia del Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.272, con un nivel de significancia (p-valor) de 0.001. Indicando que ante una mejor planificación de la Gestión Administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout al proporcionar un entorno de trabajo saludable, con carga de trabajo equilibrada, comunicación eficaz, apoyo a los empleados, políticas adecuadas de recursos humanos, entre otros aspectos.

Tercera:

Los resultados indican que, si se ha identificado una correlación significativa entre la eficiencia en la organización y la presencia del Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.717, con un p-valor de 0.001. Por tanto se atreve mencionar que a mayor organización en la gestión administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout al proporcionar un entorno de trabajo saludable, con carga de trabajo equilibrado, comunicación eficaz y otros aspectos

Cuarta:

Se ha encontrado una correlación positiva de magnitud moderada entre la eficiencia en la dirección y la presencia del Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.469, con un nivel de significancia (p-valor) de 0.001. Se indica que a mejor dirección de la gestión administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout al proporcionar un entorno de trabajo más saludable

Quinta:

Se ha identificado una correlación positiva considerable entre la eficiencia en el control y la presencia del Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.719, con un p-valor de 0.001. se indica que a mejor control de la gestión administrativa puede contribuir a la prevención del síndrome de burnout al proporcionar un entorno de trabajo más saludable.

VII. Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones extraídas de este estudio, se proponen las siguientes recomendaciones dirigidas al Subgerente de Logística Corporativa-MML con el fin de mejorar la Gestión Administrativa y prevenir el Síndrome de Burnout entre los servidores públicos de la Subgerencia de Logística Corporativa-MML:

Primera:

Se aconseja al subgerente fortalecer y mantener la eficiencia de la gestión administrativa. Esto involucra ejercer un liderazgo efectivo que esté sensibilizado ante las necesidades de los empleados y que promueva un desempeño eficiente en sus roles. Tomar decisiones fundamentadas en el rendimiento y cultivar un entorno laboral donde se reconozcan y fomenten tanto las contribuciones individuales como colectivas es esencial para el bienestar y la productividad del equipo.

Segunda:

Se sugiere que el subgerente continúe optimizando el entorno laboral de los trabajadores mediante una asignación eficiente de los recursos tangibles y humanos en el ámbito de la Subgerencia de Logística Corporativa-MML. Esta optimización contribuirá a una realización más efectiva de las tareas y responsabilidades, al mismo tiempo que reducirá la carga laboral. Crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos institucionales será beneficioso tanto para los empleados como para el desempeño organizacional.

Tercera:

Se recomienda fortalecer los procesos internos de la Subgerencia al identificar y evaluar la carga de trabajo de las distintas posiciones que integran el grupo. Priorizar los roles de mayor eficacia permitirá disminuir la fatiga y salvaguardar la salud ocupacional de los servidores. Este enfoque puede contribuir a un equilibrio laboral más saludable y a la prevención del Síndrome de Burnout.

Cuarta:

Es aconsejable que la entidad incorpore indicadores de gestión que posibiliten la evaluación objetiva del rendimiento del área. Estos indicadores proporcionarán información valiosa sobre el desempeño de los empleados, facilitando la toma de decisiones informadas y permitiendo un rastreo rápido de eventuales dificultades en el entorno laboral.

Quinta:

Se recomienda llevar a cabo un monitoreo constante para identificar y abordar posibles deficiencias en los procesos de la Subgerencia de Logística Corporativa-MML. Asimismo, implementar programas de capacitación como una estrategia preventiva puede fomentar mejoras continuas en el área y fortalecer las habilidades y conocimientos de los servidores. Estas iniciativas contribuirán al crecimiento profesional y al bienestar de los empleados.

Mejoras constantes en el área y fortalecer las habilidades y conocimientos de los servidores.

Referencias

- Aceituno, C., Silva, R., y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. CONCYTEC. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2179>
- Alipour, S., Arabani, S., Asadi, M., & Zareii, R. (2013). Importance of Planning and Control of Managers. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 2(9), 36–38. https://www.arabianjbmr.com/pdfs/KD_VOL_2_9/4.pdf
- Álvarez-Risco, A. (2021). *Justificación de la Investigación* [Archivo PDF]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Antonelli, R., & Portulhak, H. (2021). Burnout syndrome and quality of professional life : a study in burnout syndrome and quality of professional life : a study in accounting offices in the southwest Paraná. *Revista Alcance*, 28(2), 242–257. <https://www.researchgate.net/publication/351287039>
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 5(3), 46–54. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774005/573669774005.pdf>
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Economic journal Odessa polytechnic university*, 2(2), 6–10. <https://economics.net.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>
- Bermejo-Casado, I., & Sánchez, A. (2019). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72(13), 1394–1417. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181425>
- Bryson, J., Lauren, E., & Van, D. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*, 20(3), 317–339. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Bueno, C. (09 de octubre de 2020). Teletrabajo y salud mental: Avances y desafíos

más allá de la pandemia. *Organización Internacional Del Trabajo*.
https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm

Calle, R., Aguirre, C., Calle, J. & Izquierdo, D. (2022). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión española en una población multiocupacional ecuatoriana. *Revista Sapienza: International journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 776–785. file:///C:/Users/51957/Downloads/10_V%20(1).pdf

Camacho, C. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Cientific*, 4(13), 40–59. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.2.40-59>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.

Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atencion Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)

Cisneros, D. (2019). *El Síndrome de Burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud la Convención -2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33621/cisneros_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Corrêa, J., Lopes, L., Almeida, D., & Camargo, M. (2019). Workplace wellbeing and burnout syndrome: Opposite faces in penitentiary work. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190149>

Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268–281. <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>

- De Arco, L., & Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando Saberes*, 10(5), 115–123. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675>
- Escobedo, L. (2019). *Relación entre la Gestión de Dirección y el Síndrome de Burnout en Directivos de Instituciones Educativas Públicas de la UGEL Arequipa – Perú* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6954/PSMespila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freudenberger, H. (1974) Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García-Madurga, M., Grilló-Méndez, A., & Morte-Nadal, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Retos*, 11(21), 55–70. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
- Grochowska, A., Gawron, Á. & Bodys-Cupak (2022). Stress-Inducing Factors vs. the Risk of Occupational Burnout in the Work of Nurses and Paramedics. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 1–15. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/9/5539/pdf?version=1651559066>
- Hernández, F., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Mc Graw Hill Educations. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, G. (2022). Dos años en pandemia: Estrés y agotamiento, principales riesgos para la fuerza laboral. *El País*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Dos-anos-en-pandemia-Estres-y-agotamiento-principales-riesgos-para-la-fuerza-laboral-20220301-0086.html>
- Ibrahim, A., Guyo, W., & Odhiambo, R. (2018). Influence of strategic leadership on organizational change in the petroleum industry in Kenya. *European Journal of Business and Management*, 10(4), 15-22

https://www.academia.edu/90192468/Influence_of_Strategic_Direction_on_Organizational_Change_in_the_Petroleum_Industries_in_Kenya

Julca, E. (2020). *Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba-2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50758>

Lambert, E., Barton-Bellesa, S., & Hogan, N. (2015). The Consequences of Emotional Burnout Among Correctional Staff. *SAGE Open*, 5(2), 1–15. <https://doi.org/10.1177/2158244015590444>

Leyva, M. (2022). *Gestión administrativa y Síndrome Burnout durante la pandemia de Covid-19 en la Dirección Regional de Salud San Martín, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86191/Leyva_CMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marsh Perú. (2023). Salud mental: Tres de cada 10 trabajadores presentaron un alto riesgo durante la pandemia. *El peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/130767-salud-mental-tres-de-cada-10-trabajadores-presentaron-un-alto-riesgo-durante-la-pandemia>

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>

Medrano-Osorio, G., Paredes- Pérez, M., Ramírez-Arellano, M., & Ramírez-Arellano, E. (2021). Incidencia de los Factores psicosociales en empleados del sector público de la provincia de Tarma. *Gaceta Científica*, 7(3), 109–114. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1137>

Montes, S. (2022). Por qué el síndrome del ‘burnout’ ya es cosa seria para la OMS ? . *Forbes*. <https://forbes.co/2022/02/04/capital-humano/por-que-el-sindrome-del-burnout-ya-es-cosa-seria-para-la-oms/>

- Mora, M., & Moreira, K. (2018). *Evaluación de la gestión administrativa del subproceso de rehabilitación, bienestar e inclusión social del Gad Municipal Cantón Bolívar periodo 2015-2016* [Tesis de Licenciatura, Escuela superior Politécnica Agraria de Manabí Manuel Félix López]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/906>
- Morán, G., y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson Educación. <https://docplayer.es/21659307-Metodos-de-investigacion.html>
- Moreno, E. (2021). Justificación social. *Metodología de la Investigación, pautas para hacer Tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/02/justificacion-social.html#:~:text=En%20consecuencia%2C%20sobre%20la%20justificaci%C3%B3n,de%20la%20zona%20de%20estudio.>
- Musallam, S., Fauzi, H., & Nagu, N. (2019). Family, institutional investors ownerships and corporate performance: the case of Indonesia. *Social Responsibility Journal*, 15(1), 1-10. <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Naldi, L., Larsson, J. & Westlund, H. (2020). Policy entrepreneurship and entrepreneurial orientation in vulnerable Swedish municipalities. *Entrepreneurship & Regional Development an international journal*, 32(7), 1-19. https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1080%2F08985626.2020.1798557?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnNOUGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, O., Fermín, O., Monasterios, J., & Zavarce, C. (2012). Validez y confiabilidad del instrumento para la medición de impacto de TIC, en el marco del despliegue de actividades satelitales Venezolanas. *Revista Multidisciplinaria Del Consejo de Investigación de La Universidad Del Oriente*, 24(1), 76–82.

<https://www.redalyc.org/pdf/4277/427739447007.pdf>

- Ramos, D., Carvajal, L., Rueda, D., Puchaicela, M., Cerda, V. y Espín, A. (2020). Estrés laboral y síndrome de agotamiento (Burnout) en docentes de enfermería de la Universidad Central de Ecuador: marzo 2019 - marzo 2020. *Revista Inv. Acad. Educación*, 4(11), 29-41. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26567>
- Redacción Perú 21 (2022). *El 66% de empresas no promueven actividades a favor de la salud mental, según trabajadores*. Perú21. <https://peru21.pe/economia/el-66-de-empresas-no-promueven-actividades-a-favor-de-la-salud-mental-segun-trabajadores-rmmn-noticia/>
- Rivas, C. (2019). *Influencia del síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Hospital Básico Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas* [Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1820>
- Rodríguez, B. (2019). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.)*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18818>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1),119-124. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Schraeder, M., Self, D., Jordan, M., & Portis, R. (2014). The Functions Of Management. *Fostering interpersonal trust*, 5, 50–62. <file:///C:/Users/51957/Downloads/71-Manuscript%20File-454-1-10-20150226.pdf>
- Serna, H., García, B., & Olguin, J. y Vásquez, D. (2020). Spanish burnout inventory : A meta-analysis based approach. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1–13. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1120>

- Silva, L. (2015). Management Control: Unsolved Problems and Research Opportunities. *Innovar Journal*, 25(56), 11–20. <https://www.jstor.org/stable/24329627>
- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2017). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua Burnout. *Centros Revista Científica Universitaria*, 9(2), 72–84. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/1402>
- Tenesaca, A., Plaza, J., & Cañarte, L. (2021). La administración pública y el manejo de la pandemia por coronavirus en Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 6(3), 1960–1976. <file:///C:/Users/51957/Downloads/Dialnet-LaAdministracionPublicaYEIManejoDeLaPandemiaPorCor-7926883.pdf>
- Torres, R. (2021). The Occupational stress. On the Burnout Syndrome during the Pandemic. *The Review of Procedural Labor Law*, 4(4), 55–71. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Velázquez, J., Alonso, R., & Romero, J. (2021). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(12), 551–564. <https://doi.org/10.14738/assrj.712.9539>
- Veloz, G. (2021). *Gestión administrativa y desarrollo turístico del Cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos, Ecuador-2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2432>
- Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *Digital Publisher*, 6(2), 43-60. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>.
- Vítale, J., Bonato, M., Borghi, S., Messina, C, Albano, D., Corbetta, S., Sconfienza, L. y Banfi, G. (2020). Home-Based Resistance Training for Older Subjects during the COVID-19 Outbreak in Italy: Preliminary Results of a Six-Months RCT. *National library of medicine*, 17(24), 9533.

<https://doi.org/10.3390/ijerph17249533>

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

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

ANEXOS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Gestión Administrativa	Velázquez et al., (2021) mencionaron que la gestión administrativa es un proceso que permite mantener el equilibrio y la vigilancia en las entidades, asegurándose de que las organizaciones logren sus objetivos planificados a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de mejorar y consolidar su situación financiera	Es un proceso que abarca un conjunto de actividades que la empresa lleva a cabo para cumplir los objetivos propuestos, los cuales son medidos a través de un cuestionario que utiliza opciones de respuesta en una escala Likert.	Planificación	Procedimientos valores Políticas Metas	1,2,3,4,	Ordinal
			Organización	Estructura Responsabilidades Comunicación	5,6,7,8	
			Dirección	Administración Motivación y liderazgo Evaluación	9,10,11,12	
			Control	Trabajo en equipo Compromiso Normas y Justicia Capacitación Monitoreo de desempeño Acciones correctivas	13,14,15,16	

Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems
Síndrome de Burnout	Se define como el riesgo ocupacional causado por el estrés laboral que experimentan los trabajadores debido al agotamiento emocional resultante de una prolongada exposición al estrés en su lugar de trabajo. Esta situación puede abrumarlos y llevarlos a perder energía, lo que puede llevar al retiro laboral (Serna et al., 2020).	El "burnout" o síndrome de agotamiento laboral es un estado de cansancio físico y mental en los trabajadores que afecta su salud y rendimiento en el trabajo. Este síndrome incluye el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Para evaluar el "burnout", se utiliza un cuestionario que presenta opciones de respuesta en una escala Likert.	Agotamiento emocional	Fatiga	1,2,3,6,8,13,14,16,20	
			Cinismo o despersonalización	Hostilidad	5,10,11,15,22	Ordinal
			Realización personal	Satisfacción laboral	4,7,9,12,17,18,19,21	

Anexo 1: Matriz de Consistencia de la Investigación

Título: Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022												
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	Metodología			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Procedimientos	1,2,3,4	Muy bien Bien Regular	[16-17] [14-15] [12-13] [68-77] [59-67] [50-58]	Enfoque:			
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el Síndrome de Burnout en pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.			Organización				valores	5,6,7,8	9,10,11,12	cuantitativo
				Políticas					Estructura			Tipo
				Metas								Básico
				Dirección	Información	13,14,15,16			Diseño:			
					Responsabilidades				No experimental			
					Organización				Alcance:			
				Control	Motivación	1,2,3,6,8,13,14,16,20			Correlacional			
					Evaluación				Corte:			
					Comunicación				Transversal			
			Síndrome de Burnout	Determinar la relación entre la Organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	H2: Existe relación significativa entre la organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	Agotamiento emocional	Compromiso	5,10,11,15,22	4,7,9,12,17,18,19,21			Población:
Objetividad y justicia	50 servidores de la Subgerencia de Logística Corporativa-MML.											
Capacitación	Muestra:											
Cinismo o despersonalización	Determinar la relación entre la Dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	H3: Existe relación significativa entre la dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	Realización personal	Normas y lineamientos	4,7,9,12,17,18,19,21				35 servidores de la Subgerencia de Logística Corporativa-MML.			
				Medidas correctivas					Técnica:			
¿Cuál es la relación entre la Organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la Organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	H2: Existe relación significativa entre la organización y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Irritabilidad	5,10,11,15,22			Encuesta			
									¿Cuál es la relación entre la Dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la Dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	H3: Existe relación significativa entre la dirección y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.	Realización personal

<p>¿Cuál es la relación entre el Control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la Control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.</p>	<p>H4: Existe relación significativa entre el Control y el Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.</p>							<p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--	---

Anexo 2

Análisis demográfico de la muestra

Género	Edad	Tiempo laborando	Cargo
Femenino	34	3 años	Jefa del Área de Programación
Femenino	37	3 años	Especialista en elaborar características técnicas y estudio de mercado
Masculino	48	2 años	Especialista en elaborar características técnicas y estudio de mercado
Femenino	39	3 años	Especialista en elaborar características técnicas y estudio de mercado
Masculino	35	1 año	Especialista en elaborar características técnicas y estudio de mercado
Masculino	33	4 años	Especialista en elaborar características técnicas y estudio de mercado
Masculino	37	1 año	Especialista en elaborar características técnicas y estudio de mercado
Femenino	40	2 años	Especialista en Acuerdos Marco
Femenino	42	1 año	Analista en Acuerdos Marco
Femenino	36	3 años	Especialista en Programación y Presupuesto
Masculino	37	2 años	Servicio de Analista Administrativo y Presupuestal
Masculino	33	1 año	Servicio de Asistente Administrativo y de Acuerdos Marco
Masculino	40	2 años	Servicio de Seguimiento, Elaboración y Registro de la Indagación de Mercado
Masculino	51	3 años	Especialista en actos preparatorios
Masculino	47	1 año	Especialista en actos preparatorios
Masculino	50	1 año	Especialista en actos preparatorios
Masculino	50	3 años	Especialista en actos preparatorios
Masculino	34	1 año	Especialista en actos preparatorios
Femenino	36	1 año	Especialista en actos preparatorios
Otros 31empleados	Diversa a edad	Diferentes tiempos	Contratado

Total 50 servidores

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está orientada al estudio del uso de la **Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022**. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde será totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, si acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior derecha del cuestionario se va encontrar un ejemplo de cómo llenarlo.

Atentamente;

Alfaro Minaya, Diego Alexander

Yo,, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.

Firma DNI:

Anexo 4

Cuestionario de gestión administrativa

INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados colegas, a continuación, se encuentra un cuestionario sobre el tema de la gestión administrativa, complételo según su opinión, recuerde que no hay preguntas buenas o malas y, nuevamente, sus respuestas serán anónimas y solo para uso académico. Marque las casillas que está considerando.

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

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML tiene establecida los trámites a realizar en cada ejercicio fiscal.					
2	La Subgerencia de logística Corporativa-MML se compromete por incentivar los valores en la entidad.					
3	Cree en verdad que haya políticas que perfeccionen los procedimientos a nivel de institución.					
4	Cree en verdad que las metas de la Subgerencia de logística Corporativa-MML se encuentran muy bien establecidas y realizadas.					
ORGANIZACIÓN						
5	Cree en verdad que hay personas calificadas disponibles para todos los puestos en su área.					
6	Cree en verdad que la información adicional en las carpetas compartidas se divulga de manera entendible y concisa.					
7	Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML cumple con los deberes pertinentes y otras atribuciones que le competen.					
8	Cuando se trata de sus responsabilidades, sabe cómo planificar su trabajo para cumplir con los plazos.					
DIRECCIÓN						
9	En su opinión, la motivación del servidor es muy importante.					
10	Se Evalúa el desempeño de la gestión utilizando métricas de eficacia y eficiencia.					
11	Cree en verdad que los servidores de la Subgerencia de logística Corporativa-MML pueden comunicarse en cualquier situación.					
12	Cree en verdad que hay un compromiso con todos en el equipo.					
CONTROL						
13	Cuando surge una dificultad, los superiores actúan con imparcialidad y honestidad.					
14	Cree que se le otorga capacitación periódica a los servidores de la subgerencia.					
15	Sigues las reglas y pautas de la institución.					
16	Cree en verdad que se tomarán medidas correctivas en relación con cualquier incidente que afecte a la subgerencia.					

Anexo 5

Cuestionario de Síndrome de Burnout

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) (Versión Española)

Estimados colegas, a continuación, les entregaré un cuestionario relacionado con el tema de burnout (Síndrome de Burnout), llénelo de acuerdo con su opinión, recuerden que no hay preguntas buenas o malas, nuevamente sus respuestas serán anónimas y académicamente determinadas. Marque las casillas que está considerando.

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

Aspecto evaluado	Preguntas
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Cinismo o despersonalización	5,10,11,15,22
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21

N°	preguntas	Escala						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Estoy mentalmente exhausto por el trabajo.							
2	Estoy exhausto al final del día de trabajo.							
3	Estoy cansado cuando me despierto por la mañana y me enfrento a un nuevo día de trabajo.							
4	Consigo captar fácilmente lo que piensan mis usuarios.							
5	Considero que trato a algunos usuarios como objetos fríos e impersonales.							
6	El trabajo diario con usuarios me resulta estresante.							
7	Estoy muy contento con las dificultades que me hacen los usuarios.							
8	Me encuentro "abrasado" por el trabajo.							
9	Siento que a través de mi trabajo tengo un impacto positivo en la vida de los demás.							
10	Considero que me he vuelto menos sensible con las personas desde que estoy en este trabajo.							

11	Temo que trabajar aquí me haga emocionalmente indiferente.								
12	Me siento con bastante energía.								
13	Me encuentro fracasado por mi labor.								
14	Considero que estoy realizando demasiado trabajo difícil.								
15	En verdad no me importa lo que le pase a algunos de los usuarios que atiendo.								
16	Siento mucha presión por tener contacto directo con los usuarios.								
17	Cuento con la capacidad de hacer que mis usuarios se sientan a gusto.								
18	Después de interactuar con los usuarios, me siento inspirado.								
19	Hice bastantes cosas valiosas en este trabajo.								
20	Considero que mi capacidad para trabajar esté ahora en su límite.								
21	Me parece que las dificultades emocionales se manejan adecuadamente en el trabajo.								
22	Creo que los usuarios me hacen responsable de sus problemas.								

Anexo 6

Base de datos

Base de datos de prueba piloto de gestión administrativa

Nº	gestión administrativa															
	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3
6	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
7	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4
8	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
10	4	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	1
11	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2
12	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3

Base de datos de prueba piloto de Síndrome de Burnout

Nº	síndrome de burnout																					
	Agotamiento emocional									Cinismo o despersonalización					Realización personal							
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21
1	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3	4	1	3	1	3	3	4	4	2	1	2	1
2	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	1	3	3	1	1	2	4	2	4
3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	1	1	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	3	1	2	3	2	4	2	4	2	4
5	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2
6	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3
7	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	1	3	2	3	3	2	1	2	4	2	4
8	3	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	1	3	1	3	3	3	1	3	2	3	2
10	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	3	1	4	1	4
11	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	4	2	3	2	1	3	4	2	4	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	1	1	3	3	1	4	3	4	3
14	3	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	1	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3

Anexo 7

Análisis Estadístico fiabilidad de gestión administrativa y síndrome de burnout

1. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	38

2. Interpretación de la magnitud de confiabilidad de un instrumento

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0.01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002)

Anexo 8:

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha=0,05$

Si alfa (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestion administrativa	,865	50	,001
Síndrome de Burnout	,961	50	,001

Los resultados indican que $p= 0,001 < \alpha =0,005$, por tanto los datos no siguen una distribución normal y se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos no siguen una distribución normal

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa debil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Basado en Hernández Sampieri y Fernández Collado. 1998.

Anexo 9

Base de datos de gestión administrativa

Nº	gestión administrativa																Sumas V1				V1
	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL				V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16					
1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	14	15	14	15	58
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	14	15	14	15	58
3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	15	13	15	13	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
5	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	13	10	13	10	46
6	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	13	14	13	14	54
7	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	14	12	14	12	52
8	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	12	16	12	16	56
9	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	14	15	14	15	58
10	4	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	1	12	7	12	7	38
11	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	12	12	12	12	48
12	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	14	15	14	15	58
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15	16	15	16	62
15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
16	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
17	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	12	16	12	16	56
18	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	15	14	15	14	58
19	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	13	14	13	14	54
20	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	12	12	12	12	48
21	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	14	15	14	15	58
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15	16	15	16	62
24	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
25	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
26	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	12	16	12	16	56
27	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	15	14	15	14	58
28	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	13	14	13	14	54
29	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	12	12	12	12	48
30	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	14	15	14	15	58
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15	16	15	16	62
33	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
34	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
35	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	12	16	12	16	56
36	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	14	15	14	15	58
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15	16	15	16	62
39	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
40	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
41	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	12	16	12	16	56
42	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	15	14	15	14	58
43	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	13	14	13	14	54
44	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	12	12	12	12	48
45	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	14	15	14	15	58
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15	16	15	16	62
48	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
49	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	15	14	15	14	58
50	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	12	16	12	16	56

Anexo 10

Base de datos de Síndrome de Burnout

Nº	síndrome de burnout																					Sumas V2			V2	
	Agotamiento emocional										Cinismo o despersonalización					Realización personal						V2D1	V2D2	V2D3		
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19					P21
1	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3	4	1	3	1	3	3	4	4	2	1	2	1	29	12	20	61
2	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	1	3	3	1	1	2	4	2	4	30	15	20	65
3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	1	1	2	1	2	30	13	17	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	3	1	2	3	2	4	2	4	2	4	33	13	23	69
5	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2	26	10	18	54
6	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	29	13	18	60
7	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	1	3	2	3	2	3	1	2	4	2	4	28	12	21	61
8	3	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	28	15	31	74
9	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	1	3	1	3	3	3	1	3	2	3	2	30	12	20	62
10	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	3	1	4	1	4	21	9	20	50
11	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	27	11	20	58
12	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	4	2	3	2	1	3	4	2	4	3	4	3	29	14	24	67
13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	1	1	3	3	1	4	3	4	3	34	13	22	69
14	3	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	29	14	17	60
15	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	1	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	32	12	19	63
16	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3	1	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	31	12	20	63
17	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	1	2	2	3	1	3	4	3	4	29	14	22	65
18	4	3	4	3	4	4	3	4	1	3	4	2	3	1	4	2	2	1	2	4	2	4	30	13	21	64
19	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	1	3	2	4	1	4	3	4	3	29	13	24	66
20	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3	4	1	3	1	3	3	4	4	2	1	2	1	29	12	20	61
21	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	1	3	3	1	1	2	4	2	4	30	15	20	65
22	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	1	1	2	1	2	30	13	17	60
23	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	3	1	2	3	2	4	2	4	2	4	33	13	23	69
24	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2	26	10	18	54
25	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	29	13	18	60
26	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	1	3	2	3	3	2	1	2	4	2	4	28	12	21	61
27	3	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	28	15	31	74
28	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	1	3	4	1	3	3	1	3	2	3	2	30	12	20	62
29	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	3	1	3	1	4	1	21	9	20	50
30	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	27	11	20	58
31	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	4	2	3	2	1	3	4	2	4	3	4	3	29	14	24	67
32	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	1	1	3	3	1	4	3	4	3	34	13	22	69
33	3	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	29	14	17	60
34	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	1	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	32	12	19	63
35	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3	1	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	31	12	20	63
36	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3	4	1	3	1	3	3	4	4	2	1	2	1	29	12	20	61
37	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	1	3	3	1	1	2	4	2	4	30	15	20	65
38	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	1	1	2	1	2	30	13	17	60
39	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	3	1	2	3	2	4	2	4	2	4	33	13	23	69
40	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2	26	10	18	54
41	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	29	13	18	60
42	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	1	3	2	3	2	3	2	1	2	4	2	4	28	12	21	61
43	3	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	28	15	31	74
44	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	1	3	1	3	3	3	1	3	2	3	2	30	12	20	62
45	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	3	1	4	1	4	21	9	20	50
46	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	27	11	20	58
47	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	4	2	3	2	1	3	4	2	4	3	4	3	29	14	24	67
48	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	1	1	3	3	1	4	3	4	3	34	13	22	69
49	3	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	29	14	17	60
50	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	1	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	32	12	19	63

Anexo 11

Carta de solicitud de Aprobación de Investigación

POSGRADO <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional" "Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"
	Lima, 26 de julio 2023
SEÑOR: Pablo Armando Paredes Ramos Jefe de Oficina de Logística-MML	
ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación	
Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.	
Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Ate - Lima, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.	
Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).	
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:	
1) Apellidos y nombres de estudiante: Diego Alexander Alfaro Minaya	
2) Programa de estudios : Maestría	
3) Mención : Gestión Publica	
4) Ciclo de estudios : III ciclo	
5) Título de la investigación : Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la pandemia por el coronavirus (COVID -19), 2021	
6) Asesor : Dra. Silva Narvaste, Bertha	
Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.	
Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.	
Atentamente,	
	
<hr/> Diego Alexander Alfaro Minaya	

Anexo 12

Carta Respuesta de Aprobación de Investigación



Firmado digitalmente por PAREDES RAMOS Pablo Armando FAU 20131380961 soft
MUNICIPALIDAD DE LIMA
Cargo: Jefe De Oficina
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.08.2023 12:08:38 -05:00

OFICINA DE LOGISTICA

PROVEIDO N° D009757-2023-MML-OGA-OL	FECHA
EXPEDIENTE : 2023-0138734	09/08/2023
ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZACION DE INVESTIGACION .	Atender en 0 días
REFERENCIA : CARTA N° S/N	SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZACION DE INVESTIGACION .

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
AREA DE PROGRAMACIÓN-OL DIAZ BECERRA LIZ SANDY	ATENDER	NORMAL	

PAREDES RAMOS PABLO ARMANDO
JEFE DE OFICINA

Anexo 13

Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Wong Silva, Jean Pierre		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación estadística		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión administrativa y Síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022
Autor(a):	Diego Alexander, Alfaro Minaya (2023)
Procedencia:	Los Olivos, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Significación:	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout en la pandemia de los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022.</p> <p>Acciones orientadas al logro académico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar retroalimentación constante y constructiva sobre su desempeño - Establecer metas claras y alcanzables, - Ofrecer oportunidades de aprendizaje colaborativo y experiencias prácticas relevantes. <p>Aspiraciones orientadas al logro académico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar modelos de éxito - Establecer expectativas claras y desafiantes - Fomentar la autoeficacia <p>Pensamientos orientados al logro académico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la autoconfianza - Establecer objetivos claros y realistas - Proporcionar retroalimentación constructiva
----------------	---

Soporte teórico

V1	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Planificación	Exige un esfuerzo reflexivo y disciplinado para desarrollar soluciones y tomar decisiones fundamentales que orienten la dirección y propósito de una organización, incluyendo qué produce y por qué lo hace (Bryson et al., 2018).
	Organización	Implica la estructuración y asignación de responsabilidades, determinando quién es el encargado de las interacciones dentro de la organización y cómo se distribuyen los recursos (Velázquez et al., 2021).
	Dirección	Engloba la habilidad de supervisar y regular las actividades internas de la empresa con miras a llegar las metas definidas, los cuales pueden involucrar diferentes niveles de transformación (Ibrahim et al., 2018).
	Control	Se centra en supervisar y asegurar el rendimiento de actividades específicas por parte de los miembros de la organización, con el propósito de alcanzar las metas establecidas (Velázquez et al., 2021).

V 2	Dimensiones	Definición
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Se relaciona a la percepción de fatiga y vacío experimentada por los trabajadores en contextos y situaciones de estrés y sobrecarga (Cruz et al., 2017).
	Cinismo o despersonalización	Son considerados respuestas negativas por parte de los empleados hacia los clientes, manifestadas a través de actitudes de insensibilidad, indiferencia, falta de empatía o autenticidad (Cruz et al., 2019).

	Realización personal	Se manifiesta cuando los empleados experimentan insatisfacción con los logros que han alcanzado en la organización donde laboran (Cruz et al., 2019).
--	----------------------	---

4. Presentación de instrucciones para el juez:

4.1. Variable: Gestión administrativa

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Administrativa para la tesis elaborada por Diego Alexander Alfaro Minaya, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la atención en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.

- Primera dimensión: **Planificación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificación	1. Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML tiene establecida los trámites a realizar en cada ejercicio fiscal.	4	4	4	
	2. La Subgerencia de logística Corporativa-MML se compromete por incentivar los valores en la entidad.	4	4	4	
	3. Cree en verdad que haya políticas que perfeccionen los procedimientos a nivel de institución.	4	4	4	
	4. Cree en verdad que las metas de la Subgerencia de logística Corporativa-MML se encuentran muy bien establecidas y realizadas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Organización	5. Cree en verdad que hay personas calificadas disponibles para todos los puestos en su área.	4	4	4	
	6. Cree en verdad que la información adicional en las carpetas compartidas se divulga de manera entendible y concisa.	4	4	4	
	7. Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML cumple con los deberes pertinentes y otras atribuciones que le competan.	4	4	4	
	8. Cuando se trata de sus responsabilidades, sabe cómo planificar su trabajo para cumplir con los plazos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Seguridad	9. En su opinión, la motivación del servidor es muy importante.	4	4	4	

	10. Se Evalúa el desempeño de la gestión utilizando métricas de eficacia y eficiencia.	4	4	4	
	11. Cree en verdad que los servidores de la Subgerencia de logística Corporativa-MML pueden comunicarse en cualquier situación.	4	4	4	
	12. Cree en verdad que hay un compromiso con todos en el equipo.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	13. Cuando surge una dificultad, los superiores actúan con imparcialidad y honestidad.	4	4	4	
	14. Cree que se le otorga capacitación periódica a los servidores de la subgerencia.	4	4	4	
	15. Sigues las reglas y pautas de la institución.	4	4	4	
	16. Cree en verdad que se tomarán medidas correctivas en relación con cualquier incidente que afecte a la subgerencia.	4	4	4	

4.2. Variable: Síndrome de Burnout

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir el Síndrome de Burnout para la tesis elaborada por Diego Alexander Alfaro Minaya, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la atención en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.

- Primera dimensión: **Agotamiento emocional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agotamiento emocional	1. Estoy mentalmente exhausto por el trabajo.	4	4	4	
	2. Estoy exhausto al final del día de trabajo.	4	4	4	
	3. Estoy cansado cuando me despierto por la mañana y me enfrento a un nuevo día de trabajo.	4	4	4	
	4. Consigo captar fácilmente lo que piensan mis usuarios.	4	4	4	
	5. Considero que trato a algunos usuarios como objetos fríos e impersonales.	4	4	4	
	6. El trabajo diario con usuarios me resulta estresante.	4	4	4	
	7. Estoy muy contento con las dificultades que me hacen los usuarios.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Cinismo o Despersonalización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cinismo o Despersonalización	8. Me encuentro "abrasado" por el trabajo.	4	4	4	
	9. Siento que a través de mi trabajo tengo un impacto positivo en la vida de los demás.	4	4	4	
	10. Considero que me he vuelto menos sensible con las personas desde que estoy en este trabajo.	4	4	4	
	11. Temo que trabajar aquí me haga emocionalmente indiferente.	4	4	4	
	12. Me siento con bastante energía.	4	4	4	
	13. Me encuentro fracasado por mi labor.				
	14. Considero que estoy realizando demasiado trabajo difícil.				

- Tercera dimensión: **Realización personal**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización personal	15. En verdad no me importa lo que le pase a algunos de los usuarios que atiendo.	4	4	4	
	16. Siento mucha presión por tener contacto directo con los usuarios.	4	4	4	
	17. Cuento con la capacidad de hacer que mis usuarios se sientan a gusto.	4	4	4	
	18. Después de interactuar con los usuarios, me siento inspirado.	4	4	4	
	19. Hice bastantes cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	20. Considero que mi capacidad para trabajar esté ahora en su límite.	4	4	4	
	21. Me parece que las dificultades emocionales se manejan adecuadamente en el trabajo.	4	4	4	
	22. Creo que los usuarios me hacen responsable de sus problemas.	4	4	4	


 Jean Pierre Wong Silva
 DNI 70304870

	<p>prácticas relevantes.</p> <p>Aspiraciones orientadas al logro académico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar modelos de éxito - Establecer expectativas claras y desafiantes - Fomentar la autoeficacia <p>Pensamientos orientados al logro académico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la autoconfianza - Establecer objetivos claros y realistas - Proporcionar retroalimentación constructiva
--	--

Soporte teórico

V1	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Planificación	Exige un esfuerzo reflexivo y disciplinado para desarrollar soluciones y tomar decisiones fundamentales que orienten la dirección y propósito de una organización, incluyendo qué produce y por qué lo hace (Bryson et al., 2018).
	Organización	Implica la estructuración y asignación de responsabilidades, determinando quién es el encargado de las interacciones dentro de la organización y cómo se distribuyen los recursos (Velázquez et al., 2021).
	Dirección	Engloba la habilidad de supervisar y regular las actividades internas de la empresa con miras a llegar las metas definidas, los cuales pueden involucrar diferentes niveles de transformación (Ibrahim et al., 2018).
	Control	Se centra en supervisar y asegurar el rendimiento de actividades específicas por parte de los miembros de la organización, con el propósito de alcanzar las metas establecidas (Velázquez et al., 2021).

V 2	Dimensiones	Definición
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Se relaciona a la percepción de fatiga y vacío experimentada por los trabajadores en contextos y situaciones de estrés y sobrecarga (Cruz et al., 2017).
	Cinismo o despersonalización	Son considerados respuestas negativas por parte de los empleados hacia los clientes, manifestadas a través de actitudes de insensibilidad, indiferencia, falta de empatía o autenticidad (Cruz et al., 2019).
	Realización personal	Se manifiesta cuando los empleados experimentan insatisfacción con los logros que han alcanzado en la organización donde laboran (Cruz et al., 2019).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

4.1. Variable: Gestión administrativa

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Administrativa para la tesis elaborada por Diego Alexander Alfaro Minaya, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la Gestión Administrativa en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

- Primera dimensión: **Planificación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	17. Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML tiene establecida los trámites a realizar en cada ejercicio fiscal.	4	4	4	
	18. La Subgerencia de logística Corporativa-MML se compromete por incentivar los valores en la entidad.	4	4	4	
	19. Cree en verdad que haya políticas que perfeccionen los procedimientos a nivel de institución.	4	4	4	
	20. Cree en verdad que las metas de la Subgerencia de logística Corporativa-MML se encuentran muy bien establecidas y realizadas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	21. Cree en verdad que hay personas calificadas disponibles para todos los puestos en su área.	4	4	4	
	22. Cree en verdad que la información adicional en las carpetas compartidas se divulga de manera entendible y concisa.	4	4	4	
	23. Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML cumple con los deberes pertinentes y otras atribuciones que le competan.	4	4	4	
	24. Cuando se trata de sus responsabilidades, sabe cómo planificar su trabajo para cumplir con los plazos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	25. En su opinión, la motivación del servidor es muy importante.	4	4	4	
	26. Se Evalúa el desempeño de la gestión utilizando métricas de eficacia y eficiencia.	4	4	4	

	27. Cree en verdad que los servidores de la Subgerencia de logística Corporativa-MML pueden comunicarse en cualquier situación.	4	4	4	
	28. Cree en verdad que hay un compromiso con todos en el equipo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	29. Cuando surge una dificultad, los superiores actúan con imparcialidad y honestidad.	4	4	4	
	30. Cree que se le otorga capacitación periódica a los servidores de la subgerencia.	4	4	4	
	31. Sigues las reglas y pautas de la institución.	4	4	4	
	32. Cree en verdad que se tomarán medidas correctivas en relación con cualquier incidente que afecte a la subgerencia.	4	4	4	

4.2. Variable: Síndrome de Burnout

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir el Síndrome de Burnout para la tesis elaborada por Diego Alexander Alfaro Minaya, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la atención en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.

- Primera dimensión: **Agotamiento emocional**


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agotamiento emocional	23. Estoy mentalmente exhausto por el trabajo.	4	4	4	
	24. Estoy exhausto al final del día de trabajo.	4	4	4	
	25. Estoy cansado cuando me despierto por la mañana y me enfrento a un nuevo día de trabajo.	4	4	4	
	26. Consigo captar fácilmente lo que piensan mis usuarios.	4	4	4	
	27. Considero que trato a algunos usuarios como objetos fríos e impersonales.	4	4	4	
	28. El trabajo diario con usuarios me resulta estresante.	4	4	4	
	29. Estoy muy contento con las dificultades que me hacen los usuarios.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Cinismo o Despersonalización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cinismo o Despersonalización	30. Me encuentro "abrasado" por el trabajo.	4	4	4	
	31. Siento que a través de mi trabajo tengo un impacto positivo en la vida de los demás.	4	4	4	
	32. Considero que me he vuelto menos sensible con las personas desde que estoy en este trabajo.	4	4	4	
	33. Temo que trabajar aquí me haga emocionalmente indiferente.	4	4	4	
	34. Me siento con bastante energía.	4	4	4	
	35. Me encuentro fracasado por mi labor.				
	36. Considero que estoy realizando demasiado trabajo difícil.				

- Tercera dimensión: **Realización personal**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización personal	37. En verdad no me importa lo que le pase a algunos de los usuarios que atiendo.	4	4	4	
	38. Siento mucha presión por tener contacto directo con los usuarios.	4	4	4	
	39. Cuento con la capacidad de hacer que mis usuarios se sientan a gusto.	4	4	4	
	40. Después de interactuar con los usuarios, me siento inspirado.	4	4	4	
	41. Hice bastantes cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	42. Considero que mi capacidad para trabajar esté ahora en su límite.	4	4	4	
	43. Me parece que las dificultades emocionales se manejan adecuadamente en el trabajo.	4	4	4	
	44. Creo que los usuarios me hacen responsable de sus problemas.	4	4	4	


Adolfo Silva Narvaste
 DNI 10041560

	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer expectativas claras y desafiantes - Fomentar la autoeficacia <p>Pensamientos orientados al logro académico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la autoconfianza - Establecer objetivos claros y realistas - Proporcionar retroalimentación constructiva
--	---

Soporte teórico

V1	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Planificación	Exige un esfuerzo reflexivo y disciplinado para desarrollar soluciones y tomar decisiones fundamentales que orienten la dirección y propósito de una organización, incluyendo qué produce y por qué lo hace (Bryson et al., 2018).
	Organización	Implica la estructuración y asignación de responsabilidades, determinando quién es el encargado de las interacciones dentro de la organización y cómo se distribuyen los recursos (Velázquez et al., 2021).
	Dirección	Engloba la habilidad de supervisar y regular las actividades internas de la empresa con miras a llegar las metas definidas, los cuales pueden involucrar diferentes niveles de transformación (Ibrahim et al., 2018).
	Control	Se centra en supervisar y asegurar el rendimiento de actividades específicas por parte de los miembros de la organización, con el propósito de alcanzar las metas establecidas (Velázquez et al., 2021).

V 2	Dimensiones	Definición
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Se relaciona a la percepción de fatiga y vacío experimentada por los trabajadores en contextos y situaciones de estrés y sobrecarga (Cruz et al., 2017).
	Cinismo o despersonalización	Son considerados respuestas negativas por parte de los empleados hacia los clientes, manifestadas a través de actitudes de insensibilidad, indiferencia, falta de empatía o autenticidad (Cruz et al., 2019).
	Realización personal	Se manifiesta cuando los empleados experimentan insatisfacción con los logros que han alcanzado en la organización donde laboran (Cruz et al., 2019).

6. **Presentación de instrucciones para el juez:**

4.1. Variable: Gestión administrativa

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Administrativa para la tesis elaborada por Diego Alexander Alfaro Minaya, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la Gestión Administrativa en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

- Primera dimensión: **Planificación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	33. Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML tiene establecida los trámites a realizar en cada ejercicio fiscal.	4	4	4	
	34. La Subgerencia de logística Corporativa-MML se compromete por incentivar los valores en la entidad.	4	4	4	
	35. Cree en verdad que haya políticas que perfeccionen los procedimientos a nivel de institución.	4	4	4	
	36. Cree en verdad que las metas de la Subgerencia de logística Corporativa-MML se encuentran muy bien establecidas y realizadas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	37. Cree en verdad que hay personas calificadas disponibles para todos los puestos en su área.	4	4	4	
	38. Cree en verdad que la información adicional en las carpetas compartidas se divulga de manera entendible y concisa.	4	4	4	
	39. Cree en verdad que la Subgerencia de logística Corporativa-MML cumple con los deberes pertinentes y otras atribuciones que le competan.	4	4	4	
	40. Cuando se trata de sus responsabilidades, sabe cómo planificar su trabajo para cumplir con los plazos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	41. En su opinión, la motivación del servidor es muy importante.	4	4	4	
	42. Se Evalúa el desempeño de la gestión utilizando métricas de eficacia y eficiencia.	4	4	4	

	43. Cree en verdad que los servidores de la Subgerencia de logística Corporativa-MML pueden comunicarse en cualquier situación.	4	4	4	
	44. Cree en verdad que hay un compromiso con todos en el equipo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	45. Cuando surge una dificultad, los superiores actúan con imparcialidad y honestidad.	4	4	4	
	46. Cree que se le otorga capacitación periódica a los servidores de la subgerencia.	4	4	4	
	47. Sigues las reglas y pautas de la institución.	4	4	4	
	48. Cree en verdad que se tomarán medidas correctivas en relación con cualquier incidente que afecte a la subgerencia.	4	4	4	

4.2. Variable: Síndrome de Burnout

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir el Síndrome de Burnout para la tesis elaborada por Diego Alexander Alfaro Minaya, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la atención en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.

- Primera dimensión: **Agotamiento emocional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agotamiento emocional	45. Estoy mentalmente exhausto por el trabajo.	4	4	4	
	46. Estoy exhausto al final del día de trabajo.	4	4	4	
	47. Estoy cansado cuando me despierto por la mañana y me enfrento a un nuevo día de trabajo.	4	4	4	
	48. Consigo captar fácilmente lo que piensan mis usuarios.	4	4	4	
	49. Considero que trato a algunos usuarios como objetos fríos e impersonales.	4	4	4	
	50. El trabajo diario con usuarios me resulta estresante.	4	4	4	
	51. Estoy muy contento con las dificultades que me hacen los usuarios.	4	4	4	

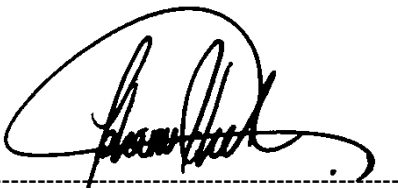
• Segunda dimensión: **Cinismo o Despersonalización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cinismo o Despersonalización	52. Me encuentro "abrasado" por el trabajo.	4	4	4	
	53. Siento que a través de mi trabajo tengo un impacto positivo en la vida de los demás.	4	4	4	
	54. Considero que me he vuelto menos sensible con las personas desde que estoy en este trabajo.	4	4	4	
	55. Temo que trabajar aquí me haga emocionalmente indiferente.	4	4	4	
	56. Me siento con bastante energía.	4	4	4	
	57. Me encuentro fracasado por mi labor.				
	58. Considero que estoy realizando demasiado trabajo difícil.				

• Tercera dimensión: **Realización personal**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización personal	59. En verdad no me importa lo que le pase a algunos de los usuarios que atiendo.	4	4	4	
	60. Siento mucha presión por tener contacto directo con los usuarios.	4	4	4	
	61. Cuento con la capacidad de hacer que mis usuarios se sientan a gusto.	4	4	4	
	62. Después de interactuar con los usuarios, me siento inspirado.	4	4	4	
	63. Hice bastantes cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	64. Considero que mi capacidad para trabajar esté ahora en su límite.	4	4	4	
	65. Me parece que las dificultades emocionales se manejan adecuadamente en el trabajo.	4	4	4	
	66. Creo que los usuarios me hacen responsable de sus problemas.	4	4	4	

3. **Datos de la escala**



Mg. Joharín Abel Mestanza Cahuayme

DNI N° 72206895