



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Síndrome de burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de  
la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Godos Moreira, Jennyfer Alexandra ([orcid.org/0000-0001-7186-3557](https://orcid.org/0000-0001-7186-3557))

**ASESORA:**

Dra. Rodriguez de Peña, Nelida Isabel ([orcid.org/0000-0002-8508-9096](https://orcid.org/0000-0002-8508-9096))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

La investigación está dedicada a Dios por permitirme culminar mis estudios con éxito y llevar a cabo este proyecto. A mis padres por su apoyo incondicional, a mi pequeño que fue mi motivo para salir adelante y a mi Tofy que cada noche me acompañó en mis horas de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mi familia que ha confiado en mí indudablemente. A la dra. Nélida Rodríguez de Peña por sus asesorías y apoyo durante toda la investigación. Al Dr. Freddy Castillo Palacios por su excelente vocación profesional, recomendaciones y paciencia.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, RODRIGUEZ DE PEÑA NELIDA ISABEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022", cuyo autor es GODOS MOREIRA JENNYFER ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

PIURA, 16 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RODRIGUEZ DE PEÑA NELIDA ISABEL <b>DNI:</b> 02872139 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8508-9096	Firmado electrónicamente por: NRODRIGUEZDP el 07-02-2024 11:53:33

Código documento Trilce: TRI - 0594673



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GODOS MOREIRA JENNYFER ALEXANDRA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GODOS MOREIRA JENNYFER ALEXANDRA <b>DNI:</b> 76079918 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7186-3557	Firmado electrónicamente por: JGODOSM el 16-07- 2023 18:42:18

Código documento Trilce: INV - 1517625

## Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORÍA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	55

## Índice de tablas

Tabla 1.	Resultados descriptivos sobre el agotamiento emocional en la Municipalidad Provincial de Sullana	19
Tabla 2.	Relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral	20
Tabla 3.	Resultados descriptivos sobre la sobrecarga laboral en la Municipalidad Provincial de Sullana	21
Tabla 4.	Relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral	22
Tabla 5.	Resultados descriptivos sobre la desmotivación laboral en la Municipalidad Provincial de Sullana	23
Tabla 6.	La desmotivación laboral relacionada con la calidad de vida laboral	24
Tabla 7.	Resultados descriptivos sobre la despersonalización en la Municipalidad Provincial de Sullana	25
Tabla 8.	La despersonalización relacionada con la calidad de vida laboral	26
Tabla 9.	Resultados descriptivos sobre las características que presenta el síndrome de burnout	27
Tabla 10.	Resultados descriptivos la calidad de vida laboral de los trabajadores	28
Tabla 11.	Resultados descriptivos del síndrome de burnout y la calidad de vida laboral	30
Tabla 12.	Relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral	31

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. La investigación fue aplicada, con diseño no experimental, transversal, correlacional, de enfoque mixto. La población fue conformada por 730 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana y la muestra por 252 trabajadores. Las técnicas fueron la encuesta y entrevista y los instrumentos empleados fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Entre los principales resultados se encontró que existe un nivel relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral, obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson de  $-0.232$  y un grado significancia de  $0.000$ . Concluyendo que, a mayor síndrome de Burnout, menor calidad de vida laboral.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, calidad de vida laboral, colaboradores, municipalidad.

## ABSTRACT

The present study had as general objective to determine the relationship between Burnout Syndrome and the quality of working life of the workers of the Provincial Municipality of Sullana, year 2022. The research was applied, with a non-experimental, cross-sectional, correlational, approach design. mixed. The population was made up of 900 employees of the Provincial Municipality of Sullana and the sample was made up of 252 workers. The techniques were the survey and interview and the instruments used were the questionnaire and the interview guide. Among the main results, it was found that there is a level of relationship between burnout syndrome and quality of work life, obtaining a Pearson evaluation coefficient of  $-0.232$  and a significance level of  $0.000$ . Concluding, the greater the burnout syndrome, the lower the quality of work life.

**Keywords:** Burnout syndrome, quality of working life, collaborators, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, existe un medio laboral extremadamente inseguro y competitivo debido a los constantes avances en tecnología y el aumento de población que ha ocasionado desequilibrio en muchos países. Por lo que, el cuidado de los trabajadores ha cobrado mayor importancia, enfatizando la calidad de vida entorno a la salud para de esta forma mantener el compromiso, eficiencia y la activa participación del talento humano en la organización, fomentando un equilibrio de carga laboral y creación de un trabajo saludable (Zanabazar y Jigjiddorj, 2022).

Asimismo, es importante recalcar que a partir de la pandemia Covid-19 se ha intensificado las exigencias laborales físicas y psicológicas, por lo tanto, el aumento de estrés, miedo y exceso de trabajo han ocasionado más problemas de ansiedad, depresión y fatiga crónica, manifestando que muchos trabajadores sufren del síndrome de Burnout (Kangarlou et al., 2022). Debido a ello, Hodgkinson et al. (2022) mencionan que en los Estados Unidos 4 de cada 10 trabajadores manifiestan al menos un síntoma del síndrome de Burnout. De igual forma, en los países de pocas y medianas compensaciones económicas, el agotamiento laboral osciló entre 2,5 % y 87,9 % de una escala de 100% de agotamiento de 43 estudios. Todo ello, a consecuencia del covid-19, el cual ha creado nuevas causas de estrés con condiciones de trabajo inseguras y mayores cargas de trabajo.

En relación a los países latinoamericanos, Marsollier (2019) informa que un estudio elaborado en una institución pública de Argentina demostró que los niveles de cansancio emocional en los trabajadores fueron de 35,4%, indicando que los colaboradores con una valoración alta en cansancio emocional eran víctimas del síndrome de Burnout, deteriorando poco a poco la calidad de vida laboral en cada una de las áreas de dicha institución. De igual manera, Taruchain y Mayorga (2020) precisan que un estudio en Guayaquil realizado a los trabajadores de una municipalidad provincial señala que los funcionarios masculinos son los que mayormente son afectados por un mayor grado de estrés, lo cual suele ocasionar problemas psicológicos y emocionales.

Del mismo modo, a nivel nacional, León (2022) afirma que la gestión pública debe generar un mayor compromiso con respecto a la salud del personal. De

acuerdo a los resultados obtenidos por una municipalidad del departamento de Ayacucho se logra mostrar que para tener un buen desempeño con más eficiencia se necesita gestionar adecuadamente al personal y al síndrome de burnout. Por lo que, mejorar la calidad de vida laboral es un factor esencial que apoya a que los ciudadanos puedan recibir una atención de calidad.

Igualmente, a nivel regional, Alarcón y Cubas (2019) expresan que, de acuerdo a un estudio realizado en empresas del norte del Perú, es necesario un grado considerable de preocupación por el bienestar laboral, capaz de reducir las consecuencias del síndrome de Burnout, alentando a una cultura organizacional productiva y contribuyendo al desempeño de trabajo coherente y efectivo. Además, cabe mencionar que la efectividad es un factor que depende mucho de estos conceptos, siendo necesario mantener el equilibrio de la vida personal y las cargas laborales, evitando el desgaste emocional.

De igual forma, a nivel local, (Martínez et al. 2022) manifiestan que en un estudio realizado en una de las municipalidades provinciales del departamento de Piura se alcanza un nivel intermedio y alto de 39% y 10% respectivamente referente a los trabajadores que padecen del síndrome de Burnout, determinando que mientras mejores sean las condiciones de trabajo existirán menos posibilidades que el talento humano sea afectado por este síndrome.

Por ende, se ha determinado que, en la Municipalidad Provincial de Sullana, muchos de los servidores presentan una pérdida progresiva de energía, debido al nivel de estrés al cual se encuentran sometidos. Asimismo, la presión de los trabajadores por encontrarse en la última etapa de gobierno y contar con un destino laboral incierto incrementa las preocupaciones. A ello, se suma las exigencias de los jefes por dejar todos los documentos de acuerdo al marco, por lo que la carga laboral ha aumentado y además los usuarios que reclaman información sobre determinados proyectos, obras, obligaciones sociales entre otros temas, genera irritabilidad en los trabajadores. A consecuencia de esto, el personal ha empezado a reportar dolores de cabeza constantes y se han incrementado las visitas al psicólogo. Por otro lado, la pandemia ha originado que la modalidad de trabajo sea más ardua, ya que no solo se mantiene una relación con la entidad durante las horas laborales, sino también de manera remota, siendo cada vez más evidente el exceso de agotamiento tanto

físico como mental y baja de ánimo, ocasionando que surjan disputas entre los trabajadores y un avance demasiado lento en comparación a otros años, generando que los procesos tomen más tiempo y que el clima laboral se vea afectado, deteriorando la calidad de vida laboral.

Lamentablemente, si la situación continua, los servidores pueden presentar errores en sus actividades diarias y retraso en la gestión. Asimismo, el exceso de carga laboral es capaz de deteriorar física, emocional y psicológicamente a los trabajadores, generando descompensaciones y afectando negativamente la salud de cada uno de ellos. De igual manera, el mal humor y el estrés genera repercusiones en la calidad de vida laboral, influyendo en el clima de la institución e incrementando los problemas, siendo los ciudadanos los más afectados, debido a que obtienen una atención inadecuada. Por esta razón, se plantea como objeto de estudio el síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sullana, ya que se desea conocer la relación entre ambas variables.

Por ello, la investigación formula como problemática general: ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y la calidad de vida de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022? y como problemas específicos: ¿Qué relación tiene el agotamiento emocional con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022?; ¿De qué forma se relaciona la sobrecarga laboral con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la desmotivación laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022?; ¿Qué relación tiene la despersonalización con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022?; ¿Qué características presenta el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022? ¿Cómo es la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022?

La investigación está justificada de manera práctica, debido a que busca que el análisis y los descubrimientos que se lleguen a conseguir sean de guía para que la Municipalidad implemente medidas relacionadas a potenciar la calidad laboral y

a mitigar el síndrome de burnout, lo que implica una incorporación de tareas y de acciones por realizar. Finalmente, se justifica en lo social porque se enfoca en resolver una problemática que afecta y denigra a los servidores municipales, perjudicándolos no solo físicamente, si no también psicológica, trayendo consigo consecuencias que no permiten al avance de la provincia de Sullana.

En esta investigación se planteó como objetivo principal: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana , año 2022, y como objetivos específicos: Medir la relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022; Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022; Determinar la relación entre la desmotivación laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022; Precisar la relación entre la despersonalización y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. Identificar las características que presenta el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022; Conocer la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

Se ha planteado como hipótesis principal: El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. Además, se presenta como hipótesis específicas: El agotamiento emocional tiene relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022; Existe una forma en la que la sobrecarga laboral se relacione significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022; La desmotivación laboral se relaciona con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022; y La despersonalización tiene una relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes de la indagación, en lo que refiere al nivel internacional, Moncaleano (2022) *Relación entre estilos de liderazgo y Síndrome de Burnout en empleados de planta de gerencias de la Gobernación del Meta*, Universidad Nacional de Colombia. El propósito general es hallar la relación de los diferentes tipos de estilos de liderazgo y el surgimiento de sub fases de la segunda variable en los empleados de las secretarías de la Gobernación del Meta. La metodología establecida es de carácter no experimental y la muestra elegida son 11 gerentes de la gobernación del Meta y 51 empleados de las gerencias. El medio que se empleó para analizar la población fue el cuestionario. De igual forma, los resultados evidenciaron que el 13.73% del personal presenta cansancio emocional y el 5.88% baja realización personal. Por lo que se concluye que se debe extender una cultura de motivación inspiracional para aminorar las causas del síndrome de burnout.

Jiménez (2020) en la tesis denominada *Evaluación de la situación del Burnout, reactividad al estrés y de la calidad de vida profesional de los residentes de anestesiología de Cataluña* presentada en la Universidad Autónoma de Barcelona en España, tiene como fundamentos de investigación analizar las tres variables de estudio, empleando como metodología un enfoque observacional, transversal y prospectivo, aplicado a los universitarios de medicina de anestesiología de primer, segundo y tercer año, obteniendo como resultado que el 63,4% de los residentes presentan la enfermedad del estrés, concluyendo que el incremento en las horas laborales influye negativamente en la motivación laboral, generando sentimientos una relación con la toma ansiolíticos.

Illescas (2019) en la investigación *Prevalencia del síndrome de Burnout, factores asociados y calidad de vida laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso, 2018* en la Universidad de Cuenca, Ecuador; presentó como finalidad determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, sus factores asociados, y la calidad de vida laboral del personal médico, contando con un diseño de estudio observatorio descriptivo, correlacional - transversal con una población de 64 médicos y con resultados que permitieron concluir que un alto nivel en la realización personal, apoyo directivo y motivación

interna son elementos de protección ante el burnout, de igual manera, la carga laboral, despersonalización, nivel de presión laboral y cansancio emocional influyen arduamente a desarrollarlo.

Vásquez et al. (2018) en el estudio titulado *Relación entre calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los funcionarios del servicio de salud ñuble, 2018* en la Universidad del Bío-Bío en Chile, cuyo objetivo es identificar el parentesco de los dos conceptos a estudiar en los colaboradores del SAMU. Asimismo, la investigación cuenta con un diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal, conformada por una población de 129 funcionarios, concluyendo que una mala gestión del tiempo y deficiente empleo de las dimensiones de la calidad de vida laboral incrementa el agotamiento emocional, produciendo el síndrome del quemado.

Flores (2018) en la investigación llamada *Asociación entre inseguridad laboral y burnout: estudio en trabajadores administrativos de una organización pública de servicios de la Región Metropolitana*, en la Universidad de Chile. El fin fue precisar la asociación entre la inseguridad laboral y el burnout en el recurso humano administrativo de una institución pública de servicios de la Región Metropolitana. La metodología es descriptiva, centrándose en el análisis secundario de datos. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 394 pertenecientes al personal administrativo, usando como técnica a la encuesta, la cual contribuyó a que se obtenga como resultado la relación positiva entre las variables, llegando a la conclusión que el entorno actual ha dado cabida a que los puestos laborales sean inseguros ocasionando problemas en la fisonomía física como mental de las personas, producto del estrés que llegan a sentir.

En lo que concierne a nivel nacional, Echeagaray (2021) en la investigación titulada *Burnout y calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas*, en la Universidad de Lima tiene como objetivo general identificar la conexión de los componentes a investigar. Por otro lado, la metodología empleada es aplicada basada en la revisión de literatura de diversas revistas científicas, por último, se obtiene como resultado que mientras menor sea el nivel de las condiciones laborales, mayor será la desmotivación laboral y por lo tanto la presencia del síndrome de burnout, concluyendo que esta aflicción perjudica a todo el personal

de las empresas y con el pasar de los años cobra mayor fuerza, siendo difícil de evitar.

Aguirre (2019) en el estudio *El síndrome de burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la municipalidad de los Olivos 2018*, en la universidad César Vallejo en Lima, posee como fin especificar la relación de las variables, siendo la indagación de carácter descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo. De igual forma, la muestra se integró por 110 servidores municipales y la técnica empleada es la encuesta. Finalmente, se obtuvo como resultados un índice de Spearman de 0,477 entre ambas variables de estudio, concluyendo que el síndrome del quemado posee relación de naturaleza inversa con la calidad de atención al usuario del personal municipal.

Jamanca (2019) en la tesis denominada *Síndrome de Burnout y desempeño de los trabajadores de la constructora Ramón Castilla SRL, Huaraz, 2018*, en la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo. La finalidad principal fue comprobar la conexión existente de las variables. El estudio fue cuantitativo con nivel correlacional, descriptivo con diseño no experimental y transversal. Además, la población son 26 trabajadores y la técnica considerada es la encuesta. En los resultados se halló que el 66% sufre de agotamiento, el 20% de despersonalización y el 50% de baja realización personal. Debido a ello, el estudio llega a la conclusión que hay un vínculo adverso entre las variables que han estudiado, a pesar de esto no es de gran significancia.

Cruz (2018) en el estudio denominado *Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en Huacho. El principal objetivo es explicar el impacto de las variables en los empleados municipales. El tipo de metodología es aplicada con diseño no experimental transeccional correlacional. La población se estableció por 446 colaboradores y con una muestra de 141, como resultado se obtiene un índice de Spearman de 0,802 entre las variables, concluyendo que se acepta la hipótesis general y por ende la retroalimentación, condiciones, SST, respaldo organizacional y el reconocimiento influyen en el estrés.

Suasnabar (2017) en la tesis titulada *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional en Enfermería en un Instituto de Enfermedades Neurológicas. Lima,*

2017, en Universidad César Vallejo. El objetivo principal es especificar el enlace del síndrome del quemado con la segunda definición. La investigación es hipotética deductiva de tipo básica con enfoque cuantitativo y de carácter descriptivo correlacional con diseño no experimental. Estuvo integrada por 110 personas del área de enfermería con una muestra de 86 personas. De igual forma, la técnica usada es la encuesta y como resultados se identificó que el 95.3% del personal de enfermería posee un grado medio de síndrome de burnout, este hallazgo permitió concluir que un incremento en el síndrome de burnout disminuye el nivel de vida profesional.

En lo que respecta al nivel local, Amaya (2022) en la investigación nombrada *Caracterización de la calidad de vida en el trabajo en una Institución Pública, UGEL Paíta*, en la Universidad Nacional de Piura. El objetivo fue caracterizar la calidad de vida laboral en una entidad pública, UGEL. La tesis es aplicada, cuantitativa y de diseño no experimental, descriptiva. De igual manera, la población y muestra se integró por 39 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario y la revisión bibliográfica. Referente a los hallazgos esenciales que se encontraron fue un nivel de 4.4103 de la calidad en el soporte institucional y de 4,62 en la satisfacción laboral, concluyendo que la calidad de vida laboral es adecuada en esta entidad, siendo la opinión de las féminas la que más resalta.

Baca y López (2021) en la investigación denominada *Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas y asistentes dentales de consultorios Privados, Piura – 2021*, en la Universidad César Vallejo, contó como principal objetivo precisar los índices del síndrome de burnout en el establecimiento de estudio, siendo un estudio básico, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y prospectivo. Asimismo, la muestra se conformó por 127 cirujanos dentistas y para medirlos se empleó el cuestionario, obteniendo como resultado que un 95,5% presenta despersonalización afectando particularmente al sexo femenino, concluyendo que el personal que trabaja más de 8 o 9 horas son los que más están expuestos a los efectos del estrés.

Carrera (2021) en la tesis llamada *Burnout en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura sedes Piura y Lima – 2020*, en la Universidad de Piura. El objetivo general fue calcular la existencia del síndrome del estrés en los profesores universitarios. El estudio es descriptivo con un paradigma empírico-

analítico. Del mismo modo, la población fueron 20 docentes del área presente a indagar y como técnica se empleó la encuesta. Los resultados obtenidos fueron que el 25% se sienten emocionalmente cansados. Por otro lado, se concluye que los trabajadores cuentan con bajo nivel de síndrome de burnout, sin embargo, el cansancio emocional aumento después del confinamiento de la pandemia.

Purizaca (2020) en el estudio *Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de MI BANCO–Agencia la Unión, Piura 2019*, en la Universidad César Vallejo, la cual tuvo como fin conocer la influencia la primera variable con la segunda. La metodología de la investigación es de tipo aplicada no experimental, de corte transversal y correlacional causal. La población estuvo constituida por 42 colaboradores de la empresa y como resultados se obtuvo que el 59.5% de los trabajadores presentan características que involucran directamente al síndrome de burnout, concluyendo que esta variable influye considerablemente en el rendimiento y motivación laboral, los cuales se han determinado con nivel bajo, presentando un alto nivel de riesgo.

Chiroque (2019) en la investigación *Calidad de vida laboral de los trabajadores cas de la municipalidad provincial de Huancabamba, Piura, 2018* en la Universidad Nacional de Piura, manifestó como objetivo valorar el grado de calidad de vida en el trabajo del talento humano de una institución del estado, y como metodología planteó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de nivel descriptivo. La población se integró por 123 trabajadores, contribuyendo a tener como resultados condiciones laborales con un bajo porcentaje de 60.3, determinando que las políticas del área de RR. HH, las condiciones de trabajo y el ambiente laboral necesitan ser reforzados para aumentar la satisfacción y motivación laboral.

De igual forma, como bases teóricas de la variable síndrome de Burnout, García (2021) menciona que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que afecta la realización personal, el comportamiento con las personas que se tiene contacto y la salud de los trabajadores. De igual manera, los que componen este síndrome son el agotamiento emocional, el cual está asociado con la pérdida de energía, debido a la sobrecarga laboral. Otro integrante relevante es la despersonalización manifestada por un comportamiento deshumanizado con los compañeros de

trabajo o las personas a las cuales brinda un servicio. Finalmente, la falta de realización personal y conflictos laborales como causas de la desmotivación laboral, ocasionan sentimientos de desvalorización e insatisfacción en el ámbito profesional.

Del mismo modo, Barradas (2018) refiere que el burnout es una fase de estrés agudo, cuyo surgimiento comienza cuando el personal empieza a dudar sobre los valores personales que posee, sintiendo que las actividades que ejecuta ya no son importantes cayendo en la depresión, frustración y falta de productividad. Asimismo, Gil (2019) indica que el síndrome de Burnout es un fenómeno muy estudiado a nivel nacional e internacional, originado a partir del agotamiento, el cual nace a partir de un considerable tiempo de resistencia donde el cuerpo empieza a emitir las primeras señales de alerta como contar con menos energía y pérdida de fuerza para combatir al estrés, ocasionando problemas a la salud.

De la misma manera, Chartzman et al. (2022) mencionan que en la dimensión el agotamiento emocional se conceptualiza como la percepción de los colaboradores de no ser capaces de brindar más de sí mismos en un ámbito afectivo, produciendo pérdida de recursos personales emocionales relacionado a la rutina laboral. Por otro lado, Bohlander et al. (2018) exponen que la dimensión sobrecarga de tareas afecta la calidad de vida laboral, deteriorando las relaciones interpersonales y promoviendo el desgaste emocional. Del mismo modo, Chartzman et al. (2022) aseguran que para que exista un buen desempeño laboral y el talento humano no sea abrumado por la presión laboral y exceso de actividades tiene que ser motivado y con esto no solo se debe enfocar a atribuciones económicas, sino también a un ámbito emocional en el que se incluya el bienestar de la familia.

Giraudier (2018) precisa que la desmotivación laboral produce que el talento humano tenga sentimientos de frustración, desinterés e insatisfacción laboral, el cual afecta directamente al rendimiento laboral y productividad, causando que no cumplan los objetivos de la empresa, pues los colaboradores no se sienten comprometidos con ella.

De acuerdo a Esteras et al. (2018) exponen que la dimensión despersonalización se comprende como el desarrollo de un conjunto de comportamientos y posturas negativas con las personas de relación laboral, a las

que llegan a culpabilizar de las dificultades y problemas existentes. Sin embargo, Escardo (2020) indica que la despersonalización da cabida a que se olvide la importancia de uno mismo y surja el abandono personal, logrando que el colaborador pierda valor tanto en la gente que lo rodea como de él mismo.

Asimismo, Coon et al. (2019) informan que la depresión llega a ser un inconveniente para la organización, ya que ataca la actitud de las personas y no permite realizar un buen desempeño con las actividades laborales. Por lo general son las crisis personales las que sumadas a los problemas laborales ocasionan un cuadro depresivo en los trabajadores. Igualmente, Lahib y Zarza (2017) señalan que el estrés en el entorno laboral es el principal contribuidor a desarrollar problemas de salud física, emocional y mental, a causa de la monotonía laboral, incertidumbre, jornadas extensas, falta de aprovechamiento de las habilidades del personal colocándolos en puestos donde no logran desarrollar sus aptitudes.

Con respecto a las bases teóricas de la variable calidad de vida laboral, Jaramillo et al. (2020) indican que es el grado de satisfacción que perciben los trabajadores de acuerdo al ambiente laboral, apoyo institucional, procesos que ejecutan e importancia por el bienestar y la salud. De manera similar, Lastra et al. (2020) mencionan que debe ser entendida como una filosofía porque sostiene que los colaboradores son el recurso más valioso y por ende son dignos de respeto, capaces de llevar a cabo cualquier tarea, por lo que se debe de tener un trato adecuado, teniendo en cuenta sus necesidades. Asimismo, Patlán (2016) señala que la calidad de vida en el trabajo refiere a tomar en cuenta políticas que afecten directamente al talento humano como las remuneraciones, beneficios, balance del tiempo laboral, flexibilidad en los horarios, bienestar, crecimiento personal, salud y seguridad laboral. Igualmente, Serrat (2017) refiere que es un proceso flexible y perenne en el tiempo en el que el trabajo se encuentra organizado de forma precisa y subjetiva, hará cumplir con los deseos y requerimientos del recurso humano.

Del mismo modo, la dimensión satisfacción laboral surge por las inconformidades que tiene el colaborador y las oportunidades que otorga la empresa para mitigarlas. Asimismo, los comportamientos peculiares que generan la satisfacción en el trabajo son la comunicación, las condiciones de trabajo, el salario, y estimación laboral (Espinoza et al., 2018). De acuerdo a ello, cabe recalcar que el indicador salud ocupacional está directamente relacionada con la

calidad de vida laboral y por tanto con la satisfacción, ya que no solo atañe a la ausencia de enfermedades o aflicciones físicas, sino también de respaldar y proteger la salud mental y social. Además, de promover la seguridad y bienestar de los colaboradores. (Rico et al., 2020).

De igual forma, en los indicadores de la dimensión se alude que el trabajador debe recibir capacitaciones con el objetivo de mejorar el desempeño y eficiencia, aumentando el rendimiento y el cumplimiento de las metas, siendo importante que estén unidas a una retroalimentación constante. (Hellriegel et al., 2017). Asimismo, Espinoza (2018) añade que un factor importante que contribuye a la satisfacción laboral es el indicador de la remuneración, la cual debe ser a tiempo y acorde a la ley. En ningún momento se debe olvidar que el salario del colaborador es un derecho al esfuerzo que realiza día a día y que por ninguna razón se debe ver perjudicada. Conforme a De la Calle y Ortiz (2018) destacan que la dimensión apoyo institucional se fundamenta en la reciprocidad, ya que si los trabajadores sienten que cuentan con un respaldo por parte de la organización donde prestan servicios, ellos llegarán a tener un mejor desempeño y un mayor involucramiento. Por otra parte, Snell et al. (2020) precisan que el apoyo organizacional evidencia las percepciones de los trabajadores referente a si se estima los esfuerzos, contribuciones, escucha de las aflicciones o ayuda cuando están presentando un problema.

En la misma medida, el bienestar laboral está estrechamente relacionado con las condiciones y el ambiente laboral, debido a que son una serie de aspectos de carácter técnico, institucional y social del entorno de trabajo, teniendo que ver con el proceso en el que los colaboradores ejecutan las acciones pactadas con relación al desempeño, salud y seguridad (Jaramillo et al., 2020). Cuando se establece un indicador dentro de la institución que permita calcular el grado de felicidad de los trabajadores y se empieza a tomar en cuenta el bienestar de ellos, surgen mejores resultados, dando cabida a que la empresa crezca. (Rico et al., 2020). Asimismo, Patlán (2016) informa que el indicador condiciones laborales a través de los años han ido creciendo, ya no solo se basa en la instalación de servicios básicos en la organización, puntualidad en los pagos, promoción y buen trato, sino que también se refiere a que existe un ambiente sin conflictos en el cual se priorice la paz mental.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Hernández et al., (2017) manifestaron que las investigaciones de tipo aplicada plantean interrogantes enfocadas en encontrar soluciones a una determinada coyuntura de tiempo y espacio específico, basándose en resultados de estudios básicos, los cuales pone a prueba mediante la aplicación de las teorías, generando resultados beneficiosos para ser incorporados en la producción de nuevas soluciones.

De acuerdo a lo expresado por el autor, la presente investigación fue aplicada debido a que pretendió abordar la problemática para proponer soluciones que contribuyan a mejorar las condiciones de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana y reducir el síndrome de burnout que los aflige.

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

En lo que concierne al diseño de la investigación fue no experimental, transversal porque estudió las variables en su ambiente natural sin someterlas a ningún estímulo o factores experimentales, evitando alterarlas (Arias, 2020).

De igual manera, fue correlacional, puesto que pretendió hallar el grado de vinculación, asociación o nivel de relación que hay entre las variables de estudio (Huairé et al., 2022). En este caso son el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral.

Además, poseyó un enfoque mixto, ya que aplicó técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo, comprendiendo un pluralismo metodológico que dio cabida a un desarrollo profundo enfocado en un amplio entendimiento del objeto de estudio (Carhuancho et al., 2019).

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

García (2021) mencionó que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que afecta la realización personal, el comportamiento con las personas que se tiene contacto y la salud de los trabajadores.

De igual forma, como dimensiones se establecieron al agotamiento emocional, sobrecarga laboral, desmotivación laboral, despersonalización y como indicadores, carencia de energía, carga mental, estado de ánimo, horas de trabajo, número de actividades, exigencia laboral, baja productividad, conflictos laborales, monotonía laboral, irritabilidad laboral, inestabilidad emocional, depresión

### **Variable 2: Calidad de vida laboral**

Jaramillo et al. (2020) indicaron que es el grado de satisfacción que perciben los trabajadores de acuerdo al ambiente laboral, apoyo institucional, procesos que ejecutan e importancia por el bienestar y la salud.

En lo que respecta a las dimensiones se determinaron a la satisfacción laboral, apoyo Institucional, bienestar laboral y como indicadores a la percepción, capacitación, remuneración, crecimiento personal, valoración laboral, respaldo laboral, salud ocupacional, ambiente laboral, condiciones de trabajo.

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

### **3.3.1. Población**

Cabezas et al. (2018) precisaron que la población finita se compone por agrupaciones en las cuales se encuentra definida la cantidad de integrantes sumergidos dentro del universo a investigar. Por lo que la población de la investigación fue finita y estuvo integrada por el personal de las áreas administrativas de la municipalidad provincial de Sullana y de acuerdo al jefe de recursos humanos son un total de 730 colaboradores. Asimismo, se tomó en cuenta los siguientes criterios:

**Criterio de inclusión:** Trabajadores hombres y mujeres de las áreas administrativas que contaron con más de un año prestando servicios a la municipalidad provincial de Sullana de forma permanente.

**Criterio de exclusión:** Personal que se encontró con licencia médica, vacaciones, suspendidos entre otras causas.

### **3.3.2. Muestra**

Ñaupas et al. (2018) informaron que la muestra es una porción de la población que presenta características relevantes, las cuales permiten obtener resultados que contribuyen a la investigación. De acuerdo a esto, se estableció como muestra 252 trabajadores de la municipalidad provincial de Sullana, teniendo en cuenta los criterios de selección definidos en la población.

### **3.3.3. Muestreo**

La investigación contó con un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que la muestra será elegida al azar, teniendo presente que todas las unidades posean la misma oportunidad de ser escogidas y que el instrumento empleado apoye a cumplir este procedimiento (Niño, 2019). La investigación eligió cualquier trabajador municipal establecido por los criterios de selección sin contar con ninguna preferencia en particular.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Estuvo conformada primordialmente por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Sullana.

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

### **3.4.1. Técnicas**

#### **Encuesta**

Martínez (2018) indicó que es una técnica que permite acceder a la información de un determinado elemento, fenómeno o evento dentro de una población, llegando a conocer lo que sucede, o lo que saben la personas con respecto a un objeto de especial interés. La encuesta estuvo dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana con el propósito de

recopilar información acerca del síndrome de burnout y calidad de vida laboral que se presenta en el interior del objeto de estudio.

### **Entrevista**

Arévalo et al. (2020) manifestaron que es una técnica flexible y de carácter íntimo integrada por un entrevistador y un entrevistado con la finalidad de intercambiar información, a través de preguntas ligadas al tema de investigación, siendo fundamental que el entrevistador no manipule la información con sus criterios propios. La entrevista estuvo orientada al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Sullana con el afán de brindar respuestas a los cuestionamientos de la investigación y poder complementar los datos obtenidos en la encuesta.

## **3.4.2. Instrumentos**

### **Cuestionario**

Este instrumento estuvo compuesto por 21 preguntas según los indicadores de cada variable, el cual utilizó como medición la escala de Likert, con valores del 1 al 5, en el cual (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. Asimismo, contó con una duración de 15 minutos aproximadamente para su resolución, además, fue validado en cuanto a claridad, coherencia y transparencia por tres docentes de la Universidad César Vallejo para que de esta forma el instrumento sea totalmente confiable, además fue sustentado a través del alfa de Cronbach para asegurar el nivel de confiabilidad.

### **Guía de entrevista**

En este instrumento se realizaron 21 preguntas abiertas de acuerdo a los indicadores establecidos para obtener mayor información que conlleve a un mejor análisis, además se enfocó en un diálogo planificado y tuvo una duración de una hora aproximadamente.

### **3.5. Procedimientos**

En lo que corresponde a los procedimientos, primero se elaboró la carta de presentación con todos los datos personales de la investigadora y el título del proyecto. Además, dicha carta estuvo dirigida al gerente de la entidad y se envió por mesa de partes con el fin de dar a conocer la investigación. De igual forma, se indicó que se aplicó un cuestionario de manera presencial a los trabajadores del área administrativa que llevan más de un año prestando servicios, ya que esto permitió recopilar información importante para responder las preguntas de la problemática manifestada. Este cuestionario fue aplicado en horario de la mañana entre las 8 am hasta las 12 pm, para no interferir abruptamente en las actividades de los trabajadores debido a que en la tarde tienen mayor carga laboral.

Igualmente, exponer que se realizó una entrevista, la cual fue grabada para una mejor presentación de los resultados. Esta técnica fue realizada en horas de la mañana en coordinación y disponibilidad del gerente. Además, se recalcó que las dos técnicas son solo con fines académicos, anónimas y que han pasado por la validación de expertos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En lo que concierne a los datos recopilados por la encuesta, estos fueron procesados a través del programa Microsoft Excel, el cual permitió ordenar las respuestas de los encuestados para luego con ayuda del programa SPSS versión 26 obtener las tablas descriptivas y de correlación, según el objetivo general, específicos e hipótesis que se plantearon para elaborar los resultados de la presente investigación.

Del mismo modo, la información accedida por medio de la guía de entrevista fue analizada de manera cualitativa a través de un resumen para posteriormente elaborar un informe en el cual se evidenció todas las respuestas del gerente municipal ordenadas de acuerdo con los objetivos del estudio. Además, se realizó una triangulación de datos que permitió complementar el contenido de la investigación, pues ayuda a sistematizar las intervenciones y de esta manera se logró establecer de forma clara los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación estuvo enfocada en las buenas prácticas empleando el código de ética de la Universidad César Vallejo, ya que se realizó con honestidad y se cumplió con todos los principios morales en todo el proceso que tomó el estudio, iniciando por el título, pues fue completamente inédito al igual que el contenido del estudio que fue avalado por una declaración de autenticidad de la autora. De igual forma, la información recopilada de diversas fuentes como de revistas indexadas, libros, repositorios institucionales fueron incorporadas de acuerdo a lo estipulado por las normas Apa séptima edición. Además, cada referencia fue colocada en orden alfabético para una mejor organización de la información. De la misma manera, se mantuvo en total anonimato las respuestas del personal municipal o cualquier dato que haya sido de gran ayuda en la investigación para no dañar el nombre de la institución.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario aplicado a 252 personas que componen la fuerza laboral del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Sullana, obtenidos por medio del programa SPSS versión 26, los cuales son tablas descriptivas elaboradas según los fines de la investigación. Del mismo modo, se exponen las tablas de correlación para identificar el índice de Pearson y determinar la aceptación de la hipótesis o se declara nula.

#### 4.1.1. Relación del agotamiento emocional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 1**

*Resultados descriptivos sobre el agotamiento emocional en la Municipalidad Provincial de Sullana*

Agotamiento Emocional	Escala de alternativas											
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo, ni desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
En alguna ocasión he sentido falta de energía para realizar alguna actividad.	39	15.5%	102	40.5%	56	22.2%	27	10.7%	28	11.1%	252	100%
Siento que algunas actividades me sobrecargan mentalmente	48	19%	84	33.3%	70	27.8%	32	12.7%	18	7.1%	252	100%
Mi estado de ánimo interfiere con mis actividades diarias	35	13.9%	74	29.4%	73	29%	24	9.5%	46	18.3%	252	100%

*Nota.* Encuesta aplicada los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana.

En la tabla 1, se puede visualizar que el 40.5% estuvo de acuerdo en que algunas veces sintió falta de energía para desarrollar una actividad y un 22.2% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo. Además, el 33.3% manifestó estar de acuerdo

con respecto a sentirse sobrecargado mentalmente por algunas actividades y el 29.4% sintió que el estado de ánimo interfiere con las actividades diarias. Esta información corroboró que los colaboradores se sienten sobrecargados y estresados por las actividades diarias, generando que posean poca energía y se sientan desanimados con respecto al trabajo. De acuerdo a las respuestas, se deduce que el nivel de agotamiento emocional es alto, debido a que fueron muchos colaboradores, los que estuvieron totalmente de acuerdo con las premisas. Asimismo, se entiende que un colaborador que no cuenta con un buen estado de ánimo es muy probable que no se desempeñe eficientemente, ocasionando que tenga poca productividad para llevar a cabo las actividades y que no brinde una buena atención a los usuarios, provocando disputas entre el personal municipal y la ciudadanía, quien sin duda realizaría quejas, reclamos y protestas por una deficiente gestión. Es por eso que la energía, el estado de ánimo y una correcta asignación de funciones juegan un rol importante para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y por ende un mejor servicio a la provincia.

### **Contrastación de Hipótesis Específica 1**

HE1: El agotamiento emocional tiene relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 2**

*Relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral*

		Agotamiento Emocional	Calidad de vida laboral
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	1	-0,134**
	Sig. (bilateral)		0,034
	N	252	252
Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	-0,134**	1
	Sig. (bilateral)	0,034	
	N	252	252

*Nota.* Datos recopilados a través del cuestionario

La tabla 2, determina el nivel de relación que existe entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral, cuyo índice de correlación de Pearson fue de -0,134 y el grado de significancia fue de 0.034. Concluyendo, que existe una

correlación negativa, lo que quiere decir que las variables se relacionan de manera de manera inversa, mientras más agotamiento emocional se de en los trabajadores de la municipalidad, menor será la calidad de vida laboral. Por ello, es posible ACEPTAR la primera hipótesis específica y rechazar la hipótesis nula, ya que, sí existe una relación entre las variables, aunque negativa.

#### 4.1.2. Relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 3**

*Resultados descriptivos sobre la sobrecarga laboral en la Municipalidad Provincial de Sullana*

Sobrecarga laboral	Escala de alternativas											(Σ) Total
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) En Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	
Considero que las horas de trabajo son respetadas de acuerdo a la política de Recursos Humanos	87	34.5%	88	34.9%	48	19%	21	8.3%	8	3.2%	252	100%
El número de actividades que realizo me genera sobrecarga laboral	34	13.5%	85	33.7%	60	23.8%	45	17.9%	28	11.1%	252	100%
Algunas veces he sentido que me exigen demasiado en el trabajo	36	14.3%	94	37.3%	59	23.4%	27	10.7%	36	14.3%	252	100%

*Nota.* Encuesta aplicada los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana.

La tabla 3, manifiesta que el 34.9% estuvo de acuerdo que las horas de trabajo son respetadas según la política de recursos humanos de la municipalidad, pero existe un 3.2% que se encuentra totalmente en desacuerdo. El 33.7% refirió estar de acuerdo en que el número de actividades que lleva a cabo le genera sobrecarga laboral y el 11.1% indicó que no está de acuerdo en su totalidad respecto a este ítem. El 37.3% mostró estar de acuerdo con que algunas veces ha sentido que la institución les exige demasiado y un 14.3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Conforme a los resultados hallados, se infiere que los colaboradores están satisfechos con las horas de trabajo, sin embargo, el exigente número de tareas que realizan puede generar que sientan que se les pide más de lo que deberían. La municipalidad como toda entidad pública se basa en la gestión por resultados, por lo tanto, los colaboradores están sujetos al cumplimiento total de las actividades, sin embargo, la mayor parte de las veces estas superan el número de actividades y la institución no toma en cuenta las necesidades personales de los servidores y funcionarios ni implementa políticas que contribuyan a mejorar esto. Por lo que, genera que exista un mayor grado de estrés, colaboradores desmotivados, irritables y de mal humor, evidenciándose en el desempeño de las funciones diarias, ocasionando problemas entre los mismos compañeros, pues todos cuentan con la misma carga tanto mental como emocional que en cualquier momento desfoga entre ellos mismo. Por otro lado, los usuarios pueden llegar a evidenciar estos problemas y tener una mala imagen de la institución, como también detectar fallas en la atención.

### **Contrastación de Hipótesis Específica 2**

HE2: Existe una forma en la que la sobrecarga laboral se relacione significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 4**

*Relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral*

		Sobrecarga laboral	Calidad de vida laboral
Sobrecarga laboral	Correlación de Pearson	1	-0,235**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	252	252
Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	-0,235**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	252	252

*Nota.* Datos obtenidos por medio del cuestionario

La tabla 4, determina que no existe un nivel de relación directa entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral, contando con un índice de

correlación de Pearson de -0,235 y un grado de significancia fue de 0.000, lo que quiere decir que el nivel de significancia se encuentra dentro de los rangos establecidos menor a 0.05. Deduciendo, que existe una relación negativa, lo cual hace posible ACEPTAR la segunda hipótesis específica y determinar que existe una relación inversa, lo que significa que, a mayor sobrecarga laboral, menor calidad de vida laboral en el municipio, diferenciándose de las correlaciones positivas que tienen una relación directa, lo que quiere decir que mientras más aumente una variable esto repercute de manera similar en la otra, aumentando con ella, siendo todo lo contrario para este caso.

#### 4.1.3. Desmotivación laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 5**

*Resultados descriptivos sobre la desmotivación laboral en la Municipalidad Provincial de Sullana*

Desmotivación laboral	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
He sentido que mi productividad disminuye cuando me siento desmotivado	38	15.1%	105	41.7%	48	19%	43	17.1%	18	7.1%	252	100%
Alguna vez he sentido que los conflictos laborales afectan mi rendimiento	34	13.5%	84	33.3%	64	25.4%	42	16.7%	28	11.1%	252	100%
En algunas ocasiones me he sentido ofuscado por la rutina del trabajo	37	14.7%	95	37.7%	44	17.5%	40	15.9%	36	14.3%	252	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores

La tabla 5 con respecto a la dimensión desmotivación laboral considera que el 41.7% de los colaboradores estuvieron de acuerdo en sentir que la productividad disminuye cuando están desmotivados. El 33.3% estuvo de acuerdo con que los conflictos laborales los afectan en el rendimiento. Del mismo modo, el 37.7% se ha

sentido ofuscado por la rutina del trabajo. En base a estos resultados se reconoce que la desmotivación laboral en la municipalidad es ocasionada por la falta de estrategias que permitan un mayor crecimiento profesional y de técnicas motivacionales por parte de la institución, pues no cuenta con ninguna estrategia para potenciar este ítem. Además, cada vez que se produce un conflicto, este tiene un impacto en el rendimiento de los colaboradores, debido a que les preocupa por temor a una sanción o suspensión del puesto de trabajo. Esto sumado a la rutina laboral, la cual genera problemas de concentración, problemas de salud mental, ansiedad depresión y estrés produce que los colaboradores se sientan desmotivados y ofuscados, con falta de retos o desafíos laborales. Por otra parte, la presión que ejerce las autoridades de la institución en algunas áreas es demasiada para lo que se motiva al trabajador, generando que exista un menor grado de compromiso, aumentando el absentismo, afectando directamente el clima y el rendimiento laboral, ya que no hay una inspiración o una razón competitiva que inspire al trabajador aportar todo de sí, sobre todo al personal nombrado, quien sabe que tiene un puesto seguro dentro de la municipalidad y suele sobrecargar de actividades al resto de personal que posee una modalidad contractual diferente.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE3: La desmotivación laboral se relaciona con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 6**

*La desmotivación laboral relacionada con la calidad de vida laboral*

		Desmotivación	
		laboral	Calidad de vida laboral
Desmotivación laboral	Correlación de Pearson	1	-0,317**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	252	252
Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	-0,317**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	252	252

*Nota.* Datos obtenidos por medio del cuestionario

En la tabla 6, se logra apreciar que existe un nivel de relación negativa entre la desmotivación laboral y la calidad de vida laboral, pues se obtuvo un índice de correlación de Pearson de -0.317, contando con un grado de significancia de 0.000, haciendo posible ACEPTAR la tercera hipótesis específica y rechazar la hipótesis nula, debido a que a mayor desmotivación laboral menor calidad de vida en los trabajadores.

#### 4.1.4. Relación entre la despersonalización y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 7**

*Resultados descriptivos sobre la despersonalización la Municipalidad Provincial de Sullana*

Despersonalización	Escala de alternativas										( $\Sigma$ ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) Desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Algunas veces he percibido sentimientos de irritabilidad por el exceso de trabajo.	17	6.7%	87	34.5%	77	30.6%	36	14.3%	35	13.9%	252	100%
Me he sentido inestable emocionalmente producto de las actividades y del ambiente en mi puesto de trabajo	23	9.1%	37	14.7%	82	32.5%	63	25%	47	18.7%	252	100%
He tenido pensamientos depresivos a consecuencia de mis actividades laborales	14	5.6%	29	11.5%	41	16.3%	86	34.1%	82	32.5%	252	100%

*Nota. Encuesta aplicada a al personal*

La tabla 7, indica que el 34.5% de respuestas obtenidas estuvieron de acuerdo en que algunas veces se han sentido irritables a consecuencia del exceso de trabajo. En el caso de la segunda premisa, el 32.5% consideró estar de acuerdo con sentirse inestable emocionalmente por las actividades que realiza y por el ambiente del puesto de trabajo. En la tercera premisa sobre pensamientos

depresivos a consecuencia de las actividades laborales el 34.1% de los colaboradores estuvo en desacuerdo.

De estos resultados se entiende que los colaboradores no están totalmente seguros sobre el cuidado emocional que proporciona la entidad, permitiendo que surja la despersonalización y junto con ella sentimientos de inestabilidad e irritabilidad producto del trabajo. Si en caso esto continuará los colaboradores presentarían un colapso mental producto de la despersonalización, seguido de comportamientos negativos, ya que van a sentir que están en modo autómatas, que los días en la institución transcurren de manera rutinaria, sin ningún interés por las funciones asignadas. Por lo que, serán más evidentes al mostrar sentimientos y expresiones de molestia al resto de compañeros y al público, provocando que el síndrome de burnout aumente y se deteriore la calidad de vida laboral.

#### **Contrastación de Hipótesis Específica 4**

HE4: La despersonalización tiene una relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 8**

*La despersonalización relacionada con la calidad de vida laboral*

		Calidad de vida laboral	
		Despersonalización	
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	-0,126**
	Sig. (bilateral)		0,046
	N	252	252
Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	-0,126**	1
	Sig. (bilateral)	0,046	
	N	252	252

*Nota.* Datos obtenidos por medio del cuestionario

La tabla 8 determina que un nivel relación negativa entre la despersonalización y la calidad de vida laboral, la cual se evidencia en el coeficiente de correlación de Pearson que fue de -0.126 y el grado de significancia de 0.046, mostrando que existe relación negativa, haciendo posible ACEPTAR la tercera

hipótesis específica y rechazar la hipótesis nula. Por ende, el aumento de despersonalización repercute negativamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores municipales.

#### 4.1.5. Características que presenta el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022

**Tabla 9**

*Resultados descriptivos sobre las características que presenta el síndrome de burnout*

Síndrome de burnout	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Agotamiento Emocional	17	6.7%	115	45.6%	66	26.2%	44	17.5%	10	4	252	100%
Sobrecarga laboral	20	7.9%	101	40.1%	95	37.7%	36	14.3%	0	0	252	100%
Desmotivación laboral	15	6.0%	110	43.7%	61	24.2%	48	19%	18	7.1	252	100%
Despersonalización	12	4.8%	32	12.7%	101	40.1%	81	32.1%	26	10.3	252	100%

*Nota. Encuesta aplicada al talento humano de la municipalidad*

En la tabla 9, se obtuvo que 115 colaboradores que son el 45.6% estuvieron de acuerdo en que padecen de agotamiento emocional y un 4% indicio estar en total desacuerdo. Respecto a la valoración de la sobrecarga laboral, el 40.1% que son 101 trabajadores estuvieron de acuerdo con que perciben esto, además el 43.7% ha sufrido de desmotivación laboral, pero el 0.4% indicó estar totalmente en desacuerdo. Por último, el 40.1% se encontró de acuerdo sobre la despersonalización y un 10.3% se encontró en total desacuerdo.

Por ello, se logró entender que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana presenta disminución de energía, sentimientos y emociones relacionadas con el desgaste emocional, producto de la carga laboral excesiva y constante, representando un riesgo que con el tiempo afecta la calidad de vida laboral. De igual manera, la desmotivación laboral está aumentando y contribuye a que los trabajadores posean poca productividad, falta de compromiso, irritabilidad

y en otros casos depresión. Asimismo, la falta de expectativas claras, condiciones favorables de trabajo, dinámicas para combatir la rutina y equilibrio entre la vida personal y laboral genera que los colaboradores sean más vulnerables a las enfermedades, cuenten con fatiga laboral, insomnio y falta de control de emociones, perjudicando gravemente a la institución, pues no son capaces de gestionar la documentación de manera rápida, sino al contrario los procesos se vuelven más lentos y se generan cuellos de botella afectando el progreso de la provincia de Sullana. Por otro lado, se ve afectada la relación entre los colaboradores, ya sea de la misma área o entre las demás, debido a que malogran el clima laboral y se dejan llevar por conflictos personales o por incomodidades laborales.

#### 4.1.6. Calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

**Tabla 10**

*Resultados descriptivos la calidad de vida laboral de los trabajadores*

Calidad de vida laboral	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo, ni desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente desacuerdo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Satisfacción laboral	4	1.6%	48	19%	115	45.6%	75	29.8%	10	4	252	100%
Apoyo Institucional	16	6.3%	43	17.1%	108	42.9%	71	28.2%	14	5.6	252	100%
Bienestar laboral	8	3.2%	98	38.9%	102	40.5%	38	15.1%	6	2.4	252	100%

*Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana*

En la tabla 10, en torno a la satisfacción laboral la información recogida manifiesta que el 45.6% se encuentran ni de acuerdo, ni desacuerdo. En relación al apoyo institucional el 42.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. De igual manera, el bienestar laboral presentó un 40.5%.

En concordancia a los resultados de la tabla descriptiva, se precisó que los colaboradores no se encontraron plenamente satisfechos con respecto a las expectativas que tenían sobre la institución, debido a que pensaban que laborar en

la municipalidad sería diferente y se encontraron con la cruel realidad de las instituciones públicas resultando estresados por la sobrecarga laboral y la falta de recursos con la que cuentan para desarrollar las actividades, teniendo que comprar algunas veces el material de oficina a manera personal, produciendo malestar.

En lo que concierne a las capacitaciones que realiza la municipalidad para mejorar las labores o perfil profesional también se encontraron insatisfechos, pues la falta de ellas ocasiona que los colaboradores tengan dificultades en emplear la tecnología, los programas del estado o ciertas páginas institucionales, sobre todo el personal adulto mayor, además de sentir que la institución proporciona poco crecimiento profesional de acuerdo a la carrera que poseen. Esto genera que surja desmotivación laboral, pues perciben que no desarrollan más habilidades y conocimientos. Igualmente, existe insatisfacción por la remuneración, la cual muchas veces es entregada a destiempo en el personal por locación y en algunas veces en el personal contratado, ocasionando que exista una alta rotación de personal en algunos puestos de trabajo. Lo mismo sucede con el apoyo institucional, los colaboradores se sienten poco respaldados y valorados ante cualquier circunstancia, por ende, no perciben que exista un buen bienestar laboral. En relación a la seguridad y salud en el trabajo, el ambiente laboral y las condiciones que proporciona la municipalidad, no son los más óptimos, propiciando que se encuentren expuestos a los accidentes laborales por el exceso de documentación que muchas veces no se encuentra en espacios adecuados. Por lo que, los colaboradores sienten que, sin esto no pueden desempeñarse productivamente ya que, si la institución no propicia los elementos fundamentales en el trabajo, ellos tampoco lograrán ejecutar de manera correcta cada una de las actividades diarias que tienen, pues se están vulnerando sus derechos, degradando la calidad de vida en el trabajo y teniendo como resultado una débil gestión municipal, siendo la población los más afectados.

#### 4.1.7. Relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 11**

*Resultados descriptivos del síndrome de burnout y la calidad de vida laboral*

Ítems	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente desacuerdo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Síndrome de burnout	4	1.6%	95	37.7%	107	42.5%	44	17.5%	2	0.8%	252	100%
Calidad de vida laboral	0	0%	65	25.8%	130	51.6%	55	21.8%	2	0.8%	252	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana

En la tabla 11, con respecto al síndrome de burnout 107 colaboradores que son el 42.5% se encontraron ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En base a la calidad de vida laboral el 51.6% mencionó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo el 14.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados fueron debido a que el personal se siente agotado mentalmente por el exceso de trabajo y responsabilidades a su cargo, lo cual afecta directamente las funciones y actividades laborales. Igualmente, existe la insatisfacción por el sueldo, el ambiente laboral y condiciones de trabajo, produciendo que los trabajadores tengan poca motivación y productividad.

El estrés que existe en la municipalidad ha ido aumentando con el pasar de los años producto de la sobrecarga laboral, agotamiento emocional y mental, generando que poco a poco se vaya degradando la calidad de vida de los colaboradores, pues muchas veces han sentido que laboran en condiciones poco favorables y que no existe un adecuado manejo de la salud mental, tema que está teniendo mayor prioridad en la actualidad, debido al impacto que posee, generando que colaboradores con alto un alto grado de depresión por el trabajo y problemas personales pierdan la vida. A pesar, que los jefes inmediatos conocen de estas

situaciones no realizan los trámites adecuados para proteger y defender a los trabajadores, quienes consideran que han perdido los límites entre el espacio personal y laboral, porque suelen llevar al hogar los pendientes de la institución para procesar la información de manera rápida y avanzar con el exceso de documentación que existe, más aún cuando hay programaciones festivas. Concluyendo, que al incrementar el nivel de estrés en la municipalidad ha generado que se produzca el síndrome de burnout, el cual ha afectado directamente la forma en la que conviven los trabajadores dentro de la institución, impactando en la calidad de vida.

### Contrastación de la Hipótesis General

HG: El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

**Tabla 12**

*Relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral*

		Calidad de vida	
		Despersonalización	laboral
Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1	-0,232**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	252	252
Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	-0,232**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	252	252

*Nota.* Datos recolectados mediante del cuestionario

La tabla 12 demuestra que no hay una relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral, obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson de -0,232 y un grado significancia de 0.000, siendo capaz de ACEPTAR la hipótesis general, ya que el síndrome de burnout se relaciona negativamente con la calidad de vida laboral. Ello, significa que mientras más aumente el síndrome de burnout en la institución de estudio, menor será la calidad de vida laboral en los trabajadores.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto, al *primer objetivo específico*, medir la relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. Chartzman et al. (2022) manifiestan que el agotamiento emocional en el trabajo ocasiona que los colaboradores tengan pérdida de energía y una sensación de frustración, cuyo aporte es similar al de Gil (2019) el cual indica que el agotamiento emocional es la primera causa del síndrome de Burnout, en donde el cuerpo empieza a perder vitalidad y fuerza, surgiendo problemas de salud y fatiga laboral. Tomando en consideración estos aportes, se obtuvo que el 40.5% de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Sullana estuvo totalmente de acuerdo en que poseen poca energía laboral. De acuerdo, al gerente municipal, estos resultados son por los retrasos en el pago, ambiente laboral, condiciones laborales deficientes que escapan de las manos de la gerencia, y frustración por no poder desempeñar adecuadamente las funciones, debido que algunos trabajadores obtienen el puesto por favoritismo político. En concordancia con los autores precedentes, lamentablemente, mientras no se solucionen estos inconvenientes laborales el agotamiento emocional de los trabajadores no va a descender, pues en lo que corresponde al pago, ellos también cuentan con gastos personales y cumplen con las responsabilidades designadas para llegar a ser remunerados a tiempo, sin embargo, el personal locador tiene que esperar por el pago, agobiándose y preocupándose, perdiendo la tranquilidad y paz que debe proporcionar el puesto de trabajo, afectando indirectamente las relaciones con los demás trabajadores que tienen otro tipo de contratación y son pagados a tiempo.

De la misma manera, Bohlander et al. (2018) señalan que la sobrecarga de actividades perjudica gravemente la calidad de vida laboral, dañando las relaciones interpersonales, deteriorando emocionalmente a la persona y por ende el estado de ánimo. En base a este aporte, el 33.3% de los colaboradores de la municipalidad sienten que el estado de ánimo influye en sus actividades laborales. Por lo que, el gerente indicó que para reducir la sobrecarga mental es necesario que los

trabajadores se soporten en la tecnología. Además, mencionó que las actividades municipales son rutinarias, ocasionando que se sientan un poco aburridos de todos los días realizar lo mismo, repercutiendo negativamente en el estado de ánimo. Conforme a lo expuesto previamente, los trabajadores municipales no solo pueden ser perjudicados de manera física con dolores de cabeza, ojos y malestar corporal, por llevar bastante tiempo en el trabajo, realizando las mismas funciones sino también de manera emocional como sentirse frustrados, perdidos, agotados mentalmente, sin fuerzas y desmotivados totalmente. Sin embargo, esto no afecta la calidad de vida laboral, ya que de acuerdo con los resultados no existe ninguna relación en ambas variables.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, se determinó que existe un nivel de relación, pues el índice de correlación de Pearson fue de  $-0,134$ , con un grado de significancia de  $0.034$ . Aceptando la primera hipótesis específica y manifestando que el agotamiento emocional se relaciona con la calidad de vida laboral. Es decir, mientras más se incrementen las estrategias del agotamiento emocional, menor impacto negativo tendrá la calidad de vida laboral de los trabajadores.

En consideración, al *segundo objetivo específico*, establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. Bohlander et al. (2018) indican que la designación excesiva de actividades en el trabajo perjudica la vida laboral, desgastando los vínculos que hay entre los colaboradores, al igual que los intereses laborales y emocionales, fomentando un desgaste que consecuentemente produce síndrome de burnout. De acuerdo a este aporte, se obtuvo que el 33.7% de los colaboradores tienen sobrecarga laboral producto del número de actividades que realizan. Por ello, el gerente indicó que cuando el personal cuenta con un gran número de actividades a ejecutar, se trata de simplificar el trabajo por medio de la planificación, ya que sin ella no se puede trabajar de manera ordenada. Sin embargo, bajo lo expuesto anteriormente, se indica que en meses festivos como aniversario de la entidad u otros eventos municipales los trabajadores suelen recargarse de actividades adicionales a las que realizan de manera rutinaria, causando que el nivel de estrés aumente considerablemente, pues se suelen

quedar más horas en el municipio, lo cual genera que el personal se estrese fácilmente y se sienta más irritable, debido a que tiene un corto plazo para culminar con las actividades, ocasionando que puedan tener problemas de sueño, ansiedad y depresión. Por lo que, esta planificación que menciona el gerente debería realizarse en todas las áreas, para que los trabajadores no se abrumen con tanto compromiso que algunas veces es inesperado y de esta manera puedan organizarse eficientemente en coordinación con los demás sistemas administrativos, para que todos puedan alivianar la sobrecarga laboral, ya que puede traer graves consecuencias a la salud mental y física.

Similarmente, Jiménez (2020) aporta que el incremento de horas en el trabajo, tiene un efecto negativo, provocando que empiecen o aumenten una relación con la toma de ansiolíticos, lo cual es similar al aporte de Baca y López (2021) quienes determinaron que las personas que laboran más de 8 o 9 horas son los que más están expuestos a los efectos del estrés. Pese a este aporte, los resultados obtenidos, indicaron que el 33.7% de los trabajadores estuvieron de acuerdo que las horas laborales son respetadas en base a la política de recursos humanos. No obstante, este es un porcentaje menor al de la mitad, debido a que también existieron porcentajes considerables que se encontraban ni se acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Por lo que, el gerente municipal indicó que esto sucede por los eventos municipales o cuando no llegan a cumplir las tareas pendientes. En relación a los aportes anteriores, se manifiesta que las horas laborales son ocho en el sector público, pero también es cierto que la administración pública trabaja por resultados. Por lo tanto, los colaboradores necesitan realizar más horas para cumplir con las actividades demandadas sobre todo cuando hay más tareas de lo normal, sobre todo después del Covid-19, los trabajadores han tenido que devolver horas, y ponerse al día con las actividades de años anteriores con la actual, agobiándolos con tanta información, la cual algunas veces han llevado a sus hogares para poder avanzar.

Asimismo, Illescas (2019) en su investigación presenta que una de las causas que influye arduamente a desarrollar el síndrome de burnout es la sobrecarga laboral y el nivel de presión en el trabajo. En base a ello, los resultados obtenidos de la investigación mostraron que el 37.3% de los colaboradores estuvo

de acuerdo con que algunas veces ha sentido que la municipalidad les exige bastante. De igual manera, el gerente manifestó que las exigencias laborales no perjudican a los colaboradores, debido a que ellos realizan las funciones de acuerdo al MOF (manual de organizaciones y funciones), pero lo que si existe son problemas entre ellos mismos, suscitando que surjan inconvenientes por algunas funciones y que él personal se estrese rápidamente. Referente a esto, se deduce que a pesar que existe un manual de organizaciones y funciones los colaboradores no lo conocen de manera consiente, ya que según el gerente manifiestan inconvenientes entre ellos por las funciones que desarrollan, causando que algunos colaboradores se les sobrecargue más actividades que a otros, sintiéndose agobiados e incómodos, aumentando el nivel de estrés y generando situaciones poco adecuadas al trabajador, afectando su rendimiento, salud, estado mental y perdiendo la motivación por el trabajo.

En lo que corresponde a la hipótesis específica 2, se estableció que existe un nivel de relación negativo entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral, con un índice de correlación de Pearson de -0,235 y un grado de significancia de 0.000. Aceptando la segunda hipótesis específica, ya que la sobrecarga laboral se relaciona con la calidad de vida laboral, lo que quiere decir que mientras más aumente la sobrecarga laboral menor será la calidad de vida laboral.

En lo que respecta, al *tercer objetivo específico*, determinar la relación entre la desmotivación laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. Giraudier (2018) menciona que la desmotivación laboral produce que el colaborador se sienta frustrado, desinteresado e insatisfecho con el trabajo, debido a que la empresa no cumple con criterios adecuados según su perspectiva, afectando la productividad y nivel de compromiso. Conforme a lo mencionado, el 41.7% de los colaboradores municipales indicaron que su productividad disminuye cuando se sienten desmotivados. Debido a ello, el gerente manifestó que estos resultados se deben a que los trabajadores no diferencian el espacio laboral del personal, dejándose influenciar por las preocupación familiares y personales en su desempeño laboral. En virtud a los aportes anteriores, la desmotivación laboral en la municipalidad es un problema que ha cobrado mayor fuerza con el paso de los años, estando ligada

a las condiciones labores que se ofrecen al trabajador, desarrollando el síndrome de burnout, sino se realiza nada al respecto.

Por otro lado, Vásquez et al. (2018) en su investigación indican que una mala distribución de las actividades laborales, tiempo, y pocas condiciones de vida laboral incrementan el estrés. En lo que respecta a este aporte, la municipalidad obtuvo como resultados que el 37.7% de los colaboradores se han sentido ofuscados por la rutina del trabajo y para evitar esto, el gerente suele dar palabras de aliento y muestras de estima, tratando de motivar a los colaboradores, reconociéndoles que son fundamentales para alcanzar las metas municipales. No obstante, dar palabras motivadoras influye en los trabajadores, pero realizar solo ello durante toda la gestión es muy limitado, pues se debería complementar con estrategias que tengan un mayor impacto en el trabajador.

Asimismo, García (2021) refiere que la desmotivación laboral es producida por la falta de realización personal, conflictos laborales y sentimiento de desvalorización e insatisfacción en el ámbito profesional. Por ello, el 33.3% estuvo de acuerdo con que los conflictos laborales afectan el rendimiento. Por otra parte, el gerente mencionó que para controlar los conflictos laborales se realizan reuniones de carácter laboral con los sindicatos para identificar lo que está ocurriendo, tratándose de forma ordenada y planificada. Sin embargo, bajo este aporte los sindicatos velan por los intereses del personal nombrado y algunos contratados que se encuentran inscritos, más no por los locadores. Del mismo modo, debido al tiempo que conviven los trabajadores en la municipalidad, suelen ocurrir conflictos que afectan la productividad y las relaciones interpersonales entre ellos mismos, perdiendo eficiencia y deteriorando el ambiente laboral, lo cual genera que el trabajador se sienta desmotivado y pierda el empeño e interés por el trabajo que realiza. Cada gobierno municipal que ingresa conoce de los conflictos entre trabajadores, pero ninguno realiza nada al respecto, por lo que se deberían desarrollar programas o planes que motiven al trabajador y permitan mejorar el ambiente laboral.

Sin embargo, en cuanto a *la hipótesis específica 3*, existe un nivel de relación negativo entre la desmotivación laboral y la calidad de vida laboral, debido a que se obtuvo un índice de correlación de Pearson de -0,317 y un grado de significancia

de 0.000, permitiendo aceptar la tercera hipótesis, lo que quiere decir que a mayor desmotivación laboral menor calidad de vida laboral.

Con respecto, al *cuarto objetivo específico*, precisar la relación entre la despersonalización y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. Escardo (2020) atribuye que la despersonalización produce una alteración mental en las personas, haciendo que pierdan valía personal y la noción de las personas que las rodean, abandonando su ser y perdiéndose en ellos mismos. Este aporte coincide con los resultados obtenidos en la municipalidad, pues el 34.5% de los colaboradores municipales indicaron que algunas veces han llegado a sentirse de manera irritable en el trabajo por causa del exceso de trabajo. Por ende, según los aportes anteriores, esto sucede porque los trabajadores no se encuentran satisfechos con las labores diarias o sienten que no son valorados, ni pueden crecer profesionalmente, desarrollando sentimientos de irritabilidad.

En la misma forma, Esteras et al. (2018) manifiestan que los comportamientos negativos entre los trabajadores, basándose en culpabilizar las dificultades e inconvenientes que puedan existir fomentan la despersonalización. Esta aportación hace referencia a las actitudes cínicas, producto de una mala relación entre los mismos trabajadores, generando que surjan malos entendidos. Coincidiendo con los resultados observados en la investigación, ya que el 32.5% de los colaboradores consideró no estar de acuerdo, ni en desacuerdo en sentirse inestable emocionalmente por las tareas que ejecuta y sobre todo por el ambiente laboral. Teniendo en cuenta lo expuesto se menciona que la municipalidad necesita cumplir con una serie de procedimientos burocráticos, que respalden que se van realizar estrategias de motivación, valoración y reconocimiento laboral y que el personal tiene que participar de todas ellas, estableciendo estrategias en las que el personal sienta que puede crecer tanto personal como profesionalmente en el municipio. Asimismo, Coon et al. (2019) señalan que la depresión es una enfermedad que repercute en el comportamiento de las personas y no permite que los trabajadores desarrollen un buen desempeño laboral, el cual sumado a los problemas personales puede ocasionar un cuadro depresivo. En base a este aporte, se obtuvo que el gerente municipal manifestó que la carga laboral estresa

demasiado a los colaboradores sobre todo a los que son nuevos y no están acostumbrados a la gestión pública o a los que no pueden controlar las emociones, por eso él trata de alentarlos y brindar apoyo emocional. A pesar de estos esfuerzos, el 34.1% de los colaboradores estuvieron en desacuerdo en que han tenido pensamientos depresivos por las actividades laborales, lo que quiere decir que a pesar que existe irritabilidad, frustración algunas veces, esto no ha llegado a convertirse en una enfermedad.

De acuerdo a la *hipótesis específica 4*, se identificó que existe un nivel relación entre la despersonalización y la calidad de vida laboral, porque el coeficiente de correlación de Pearson fue de -0,126 y el grado de significancia de 0.046. Esto significa que una relación negativa a mayor despersonalización, menor calidad de vida laboral.

En lo que se refiere, al *quinto objetivo específico*, identificar las características que presenta el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. García (2021) indica que la reacción a una constante presión de estrés en el trabajo produce el síndrome del burnout, afectando el comportamiento de los colaboradores, siendo el agotamiento emocional, sobrecarga laboral, desmotivación laboral y despersonalización los principales componentes de esto. Tomando en consideración estos aportes, se obtuvo que el 45.6% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana estuvieron de acuerdo en que padecen agotamiento emocional, el 40.1% sobrecarga laboral, el 43.7% desmotivación laboral y el 40.1% se encontró ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a la despersonalización. A pesar, que el gerente indicó que hace lo posible para que los trabajadores no presenten ninguno de estos caracteres. Es difícil debido al número de actividades que se tienen que realizar, además, los trabajadores a veces suelen sentirse afligidos por problemas personales que los perturban. De acuerdo con los aportes previos, se evidencia que el agotamiento emocional es una de las dimensiones que está cobrando mayor relevancia en la municipalidad, demostrando que la carencia de energía, carga mental y frustración, están teniendo considerables consecuencias, que con el tiempo se pueden transformar en graves problemas físicos y mentales, ya que una persona no puede vivir con tantos sentimientos negativos acumulados. En cualquier

momento el cuerpo y la mente van a responder ante ello, debido a esto la municipalidad necesita tomar acciones que involucren a la salud mental y emocional de los colaboradores, pues es un tema que tiene poco enfoque en las entidades públicas.

En relación al *sexto objetivo específico*, conocer la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022. Jaramillo et al. (2020) mencionan que la calidad de vida laboral hace referencia a la experiencia que perciben los colaboradores en base al ambiente, apoyo institucional, bienestar físico y mental que proporciona el trabajo y el nivel de satisfacción que pueda ofrecer la institución. En relación a los aportes anteriores, se evidenció que el 45.6% de los colaboradores municipales se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la satisfacción laboral. Del mismo modo, el gerente indicó que los colaboradores siempre están exigiendo más sobre todo en el sueldo y nunca se encuentran satisfechos con las condiciones laborales, sin embargo, no logran enfocarse en las responsabilidades que tienen a cargo. En base a estas contribuciones, se evidencia porque menos de la mitad de los encuestados se sienten insatisfechos con el trabajo, lamentablemente la municipalidad no puede medir o percibir periódicamente si el nivel de satisfacción de los trabajadores es alto o bajo, debido a que las entidades públicas no suelen contar con indicadores que se enfoquen en ello, pues solo existen métricas enfocadas en el desempeño de actividades y metas cumplidas, descuidando este tipo de intereses. Asimismo, la municipalidad requiere sensibilizar al personal en cuanto a las funciones que realizan, mismas que son acordes a la remuneración que perciben.

Por otra parte, Snell et al. (2020) mencionan que el apoyo institucional se refiere a la valoración que tiene el empleador con el colaborador, por el esfuerzo que realiza y por todo lo que contribuye a la entidad. Además, de escucharlo y respaldarlo, en caso se presente algún inconveniente. Por otro lado, Amaya (2022) en su investigación señala que la calidad de vida laboral está relacionada moderadamente con el soporte institucional y la satisfacción laboral. Considerando estos aportes, se obtuvo que en la Municipalidad Provincial de Sullana el 42.9% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. En base a las aportaciones precedentes, se indica que el apoyo institucional es de gran relevancia, pues mientras más el

colaborador se sienta valorado, respaldado por la institución mejor será la calidad de vida laboral y estará más satisfecho, debido a que las personas aspiran a ser reconocidas y sentirse autorrealizadas en el contexto laboral, avaladas por la entidad.

Jaramillo et al. (2018) mencionan que el bienestar laboral se encuentra vinculado no solo a la salud y seguridad en el trabajo, sino también está relacionado al entorno laboral y bajo qué condiciones los trabajadores están desarrollando las actividades; bajo el mismo enfoque, Cruz (2018) aporta que si las condiciones y la salud y seguridad en el trabajo no son manejados apropiadamente pueden casuar estrés en los trabajadores, lo que originaría que se pierda la tranquilidad de laboral en un ambiente propicio. Referente a la municipalidad, el 40.5% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con el bienestar laboral. Además, el gerente comentó que el tema de seguridad y salud en el trabajo es gestionado en base a las normas, por lo que existe un comité municipal, igualmente, siempre se trata de implementar al municipio con equipos tecnológicos u otros para que el personal se sienta lo más cómodo posible. En virtud a los aportes precedentes, se necesita contar con un pertinente bienestar laboral en la municipalidad, ya que propiciará que aumente la competitividad y productividad, pues el colaborador al sentirse bien en el trabajo no solo en el ámbito físico, sino también emocional, logrará mantener un adecuado equilibrio laboral y personal, desarrollando con más empeño las funciones asignadas, debido a que la empresa lo motiva y propicia todo para que el trabajador se sienta seguro y tranquilo.

En lo que corresponde al *objetivo general*, determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. Barradas (2018) indica que el síndrome de burnout empieza a partir de un cuadro agudo de estrés producto de las actividades laborales, las cuales surgen cuando el colaborador siente que el trabajo que realiza no lo satisface provocando que se sienta frustrado, depresivo y falta de productividad. Teniendo en cuenta este aporte, en la municipalidad, el 42.5% de los colaboradores se encontraron ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En base a estas contribuciones, la municipalidad necesita enfocarse en estos temas, los cuales pueden traer graves consecuencias en el futuro, ya que un colaborador

que no se siente satisfecho, que sufre de despersonalización, falta de valoración y recarga laboral y depresión sumado a los problemas personales puede llegar a cometer suicidio. Como se sabe la depresión es una enfermedad que es difícil de combatir, pues requiere de un tratamiento médico especializado. Es por eso, que las entidades sobre todo en el sector público como la Municipalidad Provincial de Sullana tiene mucha responsabilidad y necesita contar con mucha persuasión y sensibilidad al momento de establecer estrategias que contribuyan a solucionar este tipo de inconvenientes, que perjudica el desempeño del municipio, la interacción con los usuarios y con el tiempo ocasiona retraso en la provincia, pues son los colaboradores, quienes gestionan las actividades de la entidad y se encargan que los proyectos se lleven a cabo de manera correcta.

Por su parte, Lastra et al. (2020) destacan que la calidad de vida laboral debe ser comprendida como una filosofía porque permite garantizar un entorno digno a los colaboradores sostenido en la armonía, respeto, con condiciones adecuadas que contribuyan a la tranquilidad y equilibrio laboral, en el cual los colaboradores se sientan satisfechos. Con respecto a este aporte, se evidenció que el 51.6% de los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana manifiestan estar ni de acuerdo ni desacuerdo con la calidad de vida laboral. Según el gerente, la municipalidad ofrece un plan de capacitaciones, pagos a tiempo al personal nombrado y contratado, reconocimientos a trabajadores y un comité de salud y seguridad en el trabajo. En base a este aporte, la municipalidad aún necesita mejorar la calidad de vida laboral porque no todo el personal se encuentra totalmente de acuerdo con ella. Además, las capacitaciones que ofrece son limitadas, no van dirigidas a las diferentes carreras de los profesionales existentes, lo mismo con el tema de los pagos, el personal locador necesita contar con la remuneración a tiempo. Fomentar un mayor crecimiento profesional y mejores condiciones laborales generan un trabajador comprometido, satisfecho y feliz con el puesto de trabajo, lo cual evita que sufra de estrés y por ende del síndrome de burnout.

En lo que corresponde a *la hipótesis general*, se determinó que el nivel de relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral es negativo, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de -0,232 y un

grado significancia de 0.000. Aceptando la hipótesis general, e indicando que, a mayor síndrome de burnout, menor calidad de vida laboral en la municipalidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. El agotamiento emocional evidenció que tiene una relación negativa con la calidad de vida laboral, pues así lo constató el índice de Pearson de  $-0.134$ , indicando que, a mayor aumento del agotamiento emocional, menor es la calidad de vida laboral en la municipalidad.
2. La sobrecarga laboral se relaciona negativamente con la calidad de vida laboral, pues posee un índice de correlación de Pearson de  $-0.235$ , lo cual señala que la sobrecarga laboral producto del exceso de actividades, horas de trabajo y presión laboral en la municipalidad disminuye la calidad de vida de los colaboradores.
3. Se obtuvo una relación negativa entre la desmotivación laboral y la calidad de vida laboral con un índice de correlación de Pearson de  $-0.317$ , demostrando que mientras más aumente la desmotivación laboral menor es la calidad de vida dentro del municipio, pues afecta la salud de los trabajadores.
4. Se precisó que existe una relación negativa entre la despersonalización y la calidad de vida laboral, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de  $-0,126$ , indicando que el aumento de la despersonalización repercute en la calidad de vida laboral.
5. En la municipalidad se logró identificar que los colaboradores presentan varias características principales del síndrome de burnout encontrándose recientemente en crecimiento entre ellas está la fatiga laboral, el desgaste emocional, la desmotivación laboral, altos índices de estrés, sienten que cuentan con poca realización personal, relaciones interpersonales conflictivas, y comportamientos cínicos e incluso pensamientos depresivos.
6. Con respecto a la calidad de vida laboral, se conoció que faltan más capacitaciones adecuadas a las carreras profesionales de los trabajadores y

a las diversas áreas. Además, faltan equipos tecnológicos que contribuyan a realizar las funciones diarias, el plan de salud y seguridad en el trabajo está muy limitado tomando en cuanto la cantidad de trabajadores que existen.

7. Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de -0,232. Concluyendo, que las afectaciones del síndrome de burnout, afectan negativamente a los trabajadores y no permite que sean productivos al momento de desempeñar las funciones, disminuyendo la calidad de vida laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Brindar charlas a los colaboradores sobre habilidades blandas, relaciones interpersonales e inteligencia emocional para que sean capaces de controlar sus emociones y de esta manera puedan tener una mejor actitud, desempeño en las actividades laborales y sean capaces de establecer mejores las relaciones sociales con los demás.
2. Realizar actividades de relajación y técnicas de respiración, por cinco minutos, una vez por semana durante las actividades laborales, para que los colaboradores se despejen y después de ello, puedan continuar con las tareas anímicamente más alegres y animados.
3. Establecer un programa, recargado de actividades que permitan motivar al trabajador. Asimismo, se recomienda que se entregue un distintivo a los colaboradores ya sea por el logro de objetivos por áreas o por desempeño individual, recibiendo un reconocimiento en una de las ceremonias matinales que se realizan cada lunes. De esta manera, el trabajador se sentirá reconocido y motivado, pues percibirá que valoran su esfuerzo.
4. Establecer estrategias de mindfulness y técnicas psicodinámicas brindadas por un profesional, dentro de la municipalidad para que los trabajadores no se sientan despersonalizados y se encuentren consientes de todo lo que sucede alrededor de ellos.
5. Implementar charlas motivacionales en la municipalidad que puedan ofrecer otra visión sobre el trabajo y motive a los trabajadores. Además, se debe fomentar que los trabajadores realicen actividades físicas, deporte y cuiden su salud mental por medio de terapias psicológicas. Por otro lado, la

municipalidad debe realizar un test de estrés para evaluar como el talento humano lo está gestionando.

6. Se recomienda, elaborar un plan de bienestar tanto físico como mental y emocional para los trabajadores. También, que se realicen capacitaciones que sean provechosas para todo el personal y no solo para una determinada área.
7. Sensibilizar al personal con respecto a cada a una de las funciones que realiza en el puesto trabajo y proponer a los trabajadores que realicen una programación interna entre ellos mismo, que se coloquen metas y que no dejen de organizarse, para no llegar acumular demasiado trajo. De igual manera, cuando existan actividades extras fuera de lo cotidiano, se debería apoyar al personal que esté más recargado para poder avanzar.

## REFERENCIAS

- Aguirre (2019). *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29259>
- Alarcón, G., y Cubas, J. (2019). Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú. *Revista Universidad y Sociedad*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1083/1796>
- Amaya, C, D. (2022). Caracterización de la calidad de vida en el trabajo en una institución pública, UGEL Paita. [tesis de grado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3765>
- Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A., Bonilla, S., Batidas, A., Guadalupe L., Zapata, M., Guerrero, J., Arias, H y Ramos, C. (2020). Metodología de la investigación científica. Editorial Universidad tecnológica Indoamérica.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Arias Gonzáles, José Luis. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Baca, J. T., y López, C. C. (2021). *Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas y asistentes dentales de consultorios Privados, Piura – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87335/Baca\\_JTL-L%c3%b3pez\\_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87335/Baca_JTL-L%c3%b3pez_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barradas, M. (2018). *Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Ediciones Palibrio.
- Bohlander, W., Morris, S., Snell, A. (2018). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4645>
- Cabezas, E., Andrade, D., Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (ESPE (ed.); Primera).

- <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carrera, T, E. (2021) Burnout en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura sedes Piura y Lima - 2020. [Tesis de grado, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5244>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Editorial UIDE, primera edición.
- Chartzman, A., Raffaghelli, L., Abajo, F., Capón, R., Tosto, G., Livellara, C., Castagnino, L., Gómez, J., Bechetti, C., y Spreafico, S. (2022). El estrés en el ámbito laboral: Causas, consecuencias sanitarias e indemnizaciones. Editorial elDial.co.
- Chiroque, M.C. (2019) “Calidad de vida laboral de los trabajadores cas de la Municipalidad Provincial De Huancabamba, Piura, 2018”. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1941>
- Coon, D., Mitterer, J., Martini, T. (2019). *Introducción a la Psicología: el acceso a la mente y la conducta*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9438>
- Cruz, T. O. (2018). *Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1922/TFCE-04-10.pdf?sequence=1>
- De la Calle Durán, C.,y Ortiz de Urbina, M.(2018). *Fundamentos de Recursos Humanos*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=11388>
- Echegaray, L. X. (2021). *Burnout y calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13187>

- Espinoza, F., Rascón, A., Rochín, F., Olivares, A. (2018). *Gestión estratégica organizacional para la competitividad, innovación y sustentabilidad*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9475>
- Esteras, J., Chorot, P., y Sandin, B. (2018). *El síndrome de burnout en los docentes*. Ediciones pirámide.
- Flores, M. (2018). *Asociación entre inseguridad laboral y burnout: estudio en trabajadores administrativos de una organización pública de servicios de la Región Metropolitana*. [Tesis de grado, Universidad Santiago de Chile]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175644>
- García, G. (2021). *El síndrome del trabajador quemado (o burnout): dimensión jurídica laboral, preventiva y de seguridad social*. Editorial Aranzadi/Civitas.
- Gil, P. (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Programa de intervención*. Ediciones Pirámide.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Editorial Libro Móvil.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de Investigación*. (1a. ed.). Mc Graw-Hill interamericana editores, S.A. de C.V.
- Hellriegel, D., Slocum, W., Jackson, E. (2017). *Administración: un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=3790>
- Hodkinson, A., Zhou, A., Johnson, J., Geraghty, K., Riley, R., Zhou, A., Panagopoulou, E., Chew-Graham, C., Peters., D., Esmail, A., y Panagioti, M. (2022). Associations of physician burnout with career engagement and quality of patient care: systematic review and meta-analysis. *THE BMJ*. <https://www.bmj.com/content/378/bmj-2022-070442>
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, A., Rodríguez, J., y Villamart, R. (2022). *Tesis fácil el arte de dominar el método científico*. Editorial Analética.
- Illescas, C. M. (2019). *Prevalencia del síndrome de Burnout, factores asociados y calidad de vida laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad de

Cuenca]. Repositorio institucional.  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33446>

Jamanca, R. R. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño de los trabajadores de la constructora Ramón Castilla Srl, Huaraz, 2018*. [Tesis De Grado, Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo]. Repositorio Institucional.<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3492?show=full>

Jaramillo, L., y Martínez, L., y Gamarra, O. (2020). Calidad de vida laboral en el Caribe colombiano: Análisis de factores determinantes. Universidad del Norte.

Jiménez, C. Y. (2020). *Evaluación de la situación del burnout, reactividad al estrés y de la calidad de vida profesional de los residentes de anestesiología de Cataluña*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona. Repositorio institucional. <https://www.tdx.cat/handle/10803/673235?locale-attribute=es>

Kangarlou, M., Fatemi, F., Paknazar, F., y Dehdashti, A. (2022). Occupational Burnout Symptoms and Its Relationship With Workload and Fear of the SARS-CoV-2 Pandemic Among Hospital Nurses. *Frontiers in Public Health*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.852629/full>

Lastra, J., Silvestre, J., Cuartas, G., Álvarez, L., Gonzáles, Y., Arango, J., Méndez, J., Moreno, R., Orteaga, A., Pérez, P., Uribe, V., Urbina, C., Palomares, F., De la Cueva, L., Vázquez, M., Acevedo, J., Boyero, M., Acevedo, M., Zambrano, R., ...Ramírez, J. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones*. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

Lahib, A., y Zarza, J. (2017). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Ediciones difference.

León, C. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Vol 6 (3). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2276>

- Martínez, I., Chinchay, S., Zavala, A., y Luján., P. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*. 28(3), 272-282. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/3847>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, vol. 22 (41), 1-18, <https://www.redalyc.org/journal/4975/497562431013/html/>
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage. <http://www.ebooks7-24.com/?il=6401&pg=6>
- Moncaleano, B. (2022). Relación entre estilos de liderazgo y síndrome de burnout en empleados de planta de gerencias de la gobernación del Meta. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/82093>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546&pg=1>
- Ñaupas, H., Palacios., J, Romero., H y Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046&pg=142>
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Editorial El manual moderno.
- Purizaca, M. R. (2020) Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55818>
- Rico, C., Hernández, H., Hernández, T., Cruz, M., Duana, D., Garrido, N., Preza, T., Rico, L., Sánchez, A., y Cruz, L. (2020). Desgaste ocupacional y acoso laboral. Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Serrat, J. (2017). *Liderando el ¿bienestar? laboral: Orden o caos*. Editorial J.M Bosch.

- Snell, A., Morris, S., García Becomo, I. (2020). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10763>
- Suasnabar, M. (2017). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional en Enfermería en un Instituto de Enfermedades Neurológicas*. Lima, 2017. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14466/Suasnabar\\_CMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14466/Suasnabar_CMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Taruchain, L., y Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista científica Centros*. Vol 9 (2), 1-19. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/1402/1161>
- Vásquez, C. A., Venegas, G.Y., Villanueva, F. R., y Villarroel, V.E. (2018). *Relación entre calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los funcionarios del servicio de salud ñuble, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Bío-Bío]. Repositorio Institucional. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2654>
- Vita, E. (2020). *Cuidado de cuidadores. Síndrome de burnout: Dispositivos grupales y técnicas de intervención*. Editorial Noveduc.
- Zanabazar, A., y Jigjiddorj, S. (2022) Relationships between mental workload, job burnout, and organizational commitment. *SHS Web of Conferences*. [https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2022/02/shsconf\\_ies2021\\_01003/shsconf\\_ies2021\\_01003.html](https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2022/02/shsconf_ies2021_01003/shsconf_ies2021_01003.html)

## ANEXOS

### Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Síndrome de Burnout	García (2021) menciona que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que afecta la realización personal, el comportamiento con las personas que se tiene contacto y la salud de los trabajadores.	La variable Síndrome de Burnout es medida a través de cuatro dimensiones, agotamiento emocional, sobrecarga laboral, desmotivación laboral y despersonalización que serán analizadas por una entrevista y cuestionario.	Agotamiento Emocional Sobrecarga laboral Desmotivación laboral Despersonalización	Carencia de energía Carga mental Estado de ánimo Horas de trabajo Número de actividades Exigencia laboral Baja Productividad Conflictos laborales Monotonía laboral Irritabilidad laboral Inestabilidad emocional Depresión	Ordinal-Likert
Calidad de vida laboral	Jaramillo et al. (2020) indican que es el grado de satisfacción que perciben los trabajadores de acuerdo al ambiente laboral, apoyo institucional, procesos que ejecutan e importancia por el bienestar y la salud.	Esta variable es medida por medio de tres dimensiones, satisfacción laboral, apoyo institucional y bienestar laboral evaluadas por una entrevista y cuestionario	Satisfacción laboral Apoyo institucional Bienestar laboral	Percepción Capacitación Remuneración Crecimiento personal Valoración laboral Respaldo laboral Salud ocupacional Ambiente laboral Condiciones de trabajo	Ordinal-Likert

*Nota. Elaboración propia*

### CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Cordiales saludos, soy alumna del X ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo y solicito su participación para completar la siguiente encuesta, la misma que posee un criterio confidencial, quedo muy agradecida por su participación.

Lea a conciencia cada pregunta y marque la alternativa que Ud. considere adecuada de acuerdo a la escala que se presenta a continuación.

Escala de medición consta: Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) - De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

<b>CUESTIONARIO</b>						
<b>VARIABLE: Síndrome de burnout</b>						
<b>Agotamiento Emocional</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Carencia de energía						
1	En alguna ocasión he sentido falta de energía para realizar alguna actividad					
Carga mental						
2	Siento que algunas actividades me sobrecargan mentalmente					
Estado de ánimo						
3	Mi estado de ánimo interfiere con mis actividades diarias					
<b>Sobrecarga laboral</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Horas de trabajo						
4	Considero que las horas de trabajo son respetadas de acuerdo a la política de Recursos Humanos					
Número de actividades						
5	El número de actividades que realizo me genera sobrecarga laboral					
Exigencia laboral						
6	Algunas veces he sentido que me exigen demasiado en el trabajo					
<b>Desmotivación laboral</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Baja productividad						
7	He sentido que mi productividad disminuye cuando me siento desmotivado					
Conflictos laborales						
8	Alguna vez he sentido que los conflictos laborales afectan mi rendimiento					
Monotonía laboral						
9	En algunas ocasiones me he sentido ofuscado por la rutina del trabajo					

<b>Despersonalización</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Irritabilidad laboral						
10	Algunas veces he percibido sentimientos de irritabilidad por el exceso de trabajo					
Inestabilidad emocional						
11	Me he sentido inestable emocionalmente producto de las actividades y del ambiente en mi puesto de trabajo					
Depresión						
12	He tenido pensamientos depresivos a consecuencia de mis actividades laborales					
<b>VARIABLE: Calidad de vida laboral</b>						
<b>Satisfacción laboral</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Percepción						
13	Algunas veces he percibido que la municipalidad no llena mis expectativas					
Capacitación						
14	Me siento satisfecho con las capacitaciones que brinda la municipalidad					
Remuneración						
15	Según mi puesto laboral me siento satisfecho con la remuneración que percibo					
<b>Apoyo Institucional</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Crecimiento personal						
16	Siento que la municipalidad promueve acciones que fomentan mi crecimiento personal					
Valoración laboral						
17	Me siento valorado como colaborador en mi área de trabajo					
Respaldo laboral						
18	Siento que cuento con el respaldo institucional ante una situación presentada en el puesto de trabajo					
<b>Bienestar laboral</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Salud ocupacional						
19	Considero que las condiciones de salud y seguridad en el trabajo son óptimas					
Ambiente laboral						
20	Considero que el ambiente laboral influye en el desarrollo de mis funciones					
Condiciones de trabajo						
21	Algunas veces he sentido que las condiciones de trabajo en la municipalidad no son adecuadas					
<b>DATOS GENERALES</b>						
Edad : _____						
Sexo : _____ Fecha: _____						

**FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA, 2022**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado gerente, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; "Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022", siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

**ASPECTOS GENERAL**

ENTREVISTADOR (A):

ENTREVISTADO (A):

EMPRESA:

FECHA: \_\_/\_\_/\_\_

TIEMPO: \_\_

**VARIABLE:**

**SÍNDROME DE BURNOUT**

1. ¿Usted considera que el promedio de trabajadores presenta problemas de carencia de energía en el trabajo? ¿Por qué?

Carecen de energía en el trabajo, por dos motivos: una, la desmotivación laboral y otra es cuando ingresan políticamente, no ingresan con esa característica de querer servir al pueblo.

2. ¿Usted considera que algunas labores de los trabajadores exigen sobrecarga mental? ¿Por qué?

En estos momentos, por la avanzada tecnología que tenemos nosotros debemos ser personas de trabajo con bastante equidad y competencia de labores para mitigar la sobrecarga.

3. ¿Usted cree que las actividades diarias influyen en el estado de ánimo de los trabajadores? ¿Por qué?

Sí, porque son rutinas, es por eso que a veces hasta los trabajadores ya se cansan de estar en lo mismo.

4. ¿Considera usted que la administración de las horas de trabajo en la municipalidad genera sobrecarga laboral? ¿Por qué?

No, lo que pasa es que los trabajadores se atrasan con sus pedidos y se quedan hasta tarde o cuando hay actividades importantes se necesita pasar información de manera inmediata.

5. ¿Qué medidas se suele adoptar cuando los colaboradores tienen un elevado número de actividades por realizar?

Simplificarles, simplemente simplificarles las actividades tiene que haber una planificación, si no hay planificación se trabaja con desorden.

6. ¿Usted considera que las exigencias laborales en la municipalidad afectan fuertemente a los trabajadores? ¿Por qué?

No, porque mayormente vienen acá trabajando lo que realmente está dentro de su manual de organización y función, y eso ya lo conocen quizá tengan otros problemas personales que eso si puedan afectar.

7. Según su experiencia laboral, ¿Qué es lo que influye en los trabajadores para que presenten baja productividad? Explique

Mira lo que influye ahí es que siempre tenemos problemas personales que vienen acá a trabajar mientras tu tengas un problema que no los soluciones no vas a tener productividad porque estás pensando en estos conflictos.

8. ¿Cómo se manejan los conflictos laborales dentro de la Municipalidad?

Los conflictos laborales se manejan de manera alturada, ordenada, planificada y siempre en reuniones de trabajo con los sindicatos.

9. ¿Qué acciones realizaría para evitar las consecuencias de la monotonía laboral dentro de la Municipalidad?

Para evitar las consecuencias de la monotonía es sencillo siempre darles aliento, una motivación, darles un abrazo considerar los que son importantes.

10. ¿De acuerdo a su experiencia, qué es lo que genera la irritabilidad laboral dentro de la entidad? Explique

Ahí te digo, la irritabilidad es porque nosotros siempre pensamos en el bien personal y no pensamos en la comunidad cuando estamos con la municipalidad si nosotros nos metemos en el cerebro, la idea que nosotros somos para servirle al pueblo, el deber de atenderlo, sin embargo, eso proviene de algunas relaciones de temas detenidas.

11. ¿El exceso de carga laboral puede generar que los trabajadores sean inestables emocionalmente? ¿Por qué?

Si, porque si hay recarga entonces lo estresas, siempre y cuando haya recarga, pero si tienes lo normal pasa nada.

12. ¿Conoce casos de trabajadores que padecen de depresión dentro de la entidad?  
Explique

Si es una muy buena pregunta porque la mayoría de nosotros cuando no tenemos esa capacidad de manejar con cabeza fría todos los problemas vas a tener depresión y cuando te deprimas puede haber muchas consecuencias por eso es que yo a mi personal siempre lo trato de motivar y que no se depriman, pero si hay depresión.

**VARIABLE:**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL**

13. ¿Cree que la percepción que poseen los trabajadores sobre la municipalidad satisface sus necesidades? ¿Por qué?

No, cada vez quieren más, mejor dicho, ellos no se contentan con su mismo sueldo están pensando en otro sueldo, pero no piensan, por ejemplo, en la obligación, en la función si yo quiero ganar más de mi cargo yo hago carrera y si veo que me van a maltratar me voy, pero nosotros no vamos a decir la mayoría dice no porque ya tenemos un puesto seguro.

14. ¿Cuenta la municipalidad con un plan anual de capacitaciones? Explique

Si cuenta con un plan de capacitaciones

15. ¿Cómo son las capacitaciones al personal en la Municipalidad?

Dependiendo de su función hay capacitaciones laborales, capacitaciones de contrataciones, capacitaciones de motivación depende de lo que tenga programado el plan de capacitación.

16. ¿En la municipalidad existen retrasos en las remuneraciones de los trabajadores?  
¿Por qué?

No, ahí hay que especificar en los trabajadores no significa retraso, pero si en los locadores, los locadores son servicios, si en los trabajadores hay retraso de pago te denuncian por ley, aplican multas.

17. ¿Qué oportunidades brinda la institución para fortalecer el crecimiento personal del trabajador? Explique

Las capacitaciones capacitarnos esas son las oportunidades que tiene y aparte que hay personas que se les dan facilidades para que estudie para que haga su carrera.

18. ¿Cómo la Municipalidad recompensa a un trabajador por su buen desempeño?

Con un premio, se le brinda una resolución según su desempeño de excelente trabajador.

19. ¿Dé que forma la institución respalda a los trabajadores frente a una situación presentada en sus puestos de trabajo?

Aquí en la institución siempre respalda a todos los trabajadores que siempre están atentos a la labor y se les presenta problemas por lo tanto cada vez que pusieron como algo se tiene cuenta ese detalle.

20. ¿Qué acciones ha tomado la municipalidad para proteger la salud ocupacional de los trabajadores?

De acuerdo a las normas

21. ¿La municipalidad cuenta con plan de seguridad y salud para los trabajadores? Explique

Si existe un comité, un comité de salud en el trabajo, ese comité vela por todos los trabajadores.

22. ¿Cómo describiría el ambiente laboral de la Municipalidad Provincial de Sullana?

Armoniosa, no he visto yo conflictos entre trabajadores es un ambiente entre todos los trabajadores salvo pequeños cosas problemas.

23. ¿De acuerdo a su criterio qué características permitirían mejorar las condiciones de trabajo?

Brindarles todas las facilidades como, por ejemplo, la comodidad en su parte laboral como por decirte su escritorio, su ventilador, su silla todas las comodidades que se requiere para desempeñar bien el trabajo si no tiene materiales no desempeña bien su trabajo no tienes computadoras, no tienes impresora no va a desempeñar su trabajo, tendría que brindarle esas facilidades y el que habla si esta imprecado para que todos los trabajadores continúen con todos sus bienes para que puedan trabajar.

## **Informe de aplicación de guía de entrevista**

La guía de entrevista se aplicó al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Sullana, quién es el representante de la entidad, como también el encargado de supervisar y controlar el desempeño de cada sistema funcional o administrativo en la institución, entre otras funciones competentes a su puesto laboral.

Según el primer objetivo específico, el gerente municipal mencionó que los trabajadores del área administrativa suelen carecer de energía únicamente por dos razones una de ellas es la desmotivación laboral, ya que no se sienten cómodos por los retrasos en el pago, el ambiente laboral y las deficientes condiciones físicas y la otra es por frustración al no saber desempeñar las funciones a su cargo y esto ocurre porque han alcanzado el puesto, a través de una recomendación por apoyar al partido político, ocasionando que ingrese personal sin preparación profesional o técnica para el puesto y sin la capacidad de servicio a la provincia.

De lo expuesto, se puede inferir que la desmotivación laboral producto de las razones presentadas se da en la mayoría de instituciones públicas, originando que se cuente con un personal frustrado y agobiado, ya que no se respetan las condiciones básicas como trabajador sobre todo con aquellos que presentan un contrato por prestación de servicio a diferencia de contratados o nombrados. Ellos son los que más inconvenientes presentan al momento de ser remunerados, no poseen beneficios y muchas veces no suelen contar con equipos como laptop o computadora de la institución, sino que ellos mismos son los que los llevan, para de esta manera poder realizar las actividades diarias, exponiéndose a diversos peligros.

De acuerdo, al otro punto, las preferencias políticas son otro problema muy a menudo que sucede en cada gobierno porque los puestos son ocupados por personal de confianza del partido en mando y no por las cualificaciones que puedan tener, el mayor problema sucede cuando este personal no cuenta con ningún conocimiento sobre el sector público, pues es muy diferente a como se maneja en sector privado, generando sobrecarga laboral en el puesto de trabajo o atraso al resto de áreas, pues cada sistema administrativo está conectado a otro.

Además, comentó que, para mitigar la sobrecarga mental, el trabajador debe emplear la tecnología para tener un mejor soporte, de igual manera el personal municipal debe poseer buenas aptitudes laborales, y debe ser equitativo. Por otro lado, las actividades en el sector público son rutinarias, causando que los trabajadores estén agotados de estar en lo mismo, debido a que los trámites que realiza cada área no cambian a menos que se modifique una ley o una política dentro de la municipalidad, que por lo general se da después de un largo periodo de tiempo.

En lo que respecta, a las actividades rutinarias pueden desencadenar aburrimiento, estrés y malestar físico al estar en una sola postura por ocho horas diarias o incluso más. Es por eso que recursos humanos debería llevar a cabo actividades en las cuales se realicen pequeñas sesiones antiestrés en cada una de las áreas, siendo los jefes inmediatos los que verifiquen que todo el personal bajo su cargo participe. Del mismo modo, la motivación laboral juega un rol muy

importante para sobrellevar el estrés, para lo cual debería existir un programa enfocado en el bienestar físico y emocional de los colaboradores, siendo beneficioso para todos sin importar el tipo de contratación que puedan tener.

Con respecto al segundo objetivo, los colaboradores sobrepasan las horas de trabajo cuando hay eventos festivos como el aniversario de la institución y se realizan varias actividades durante todo el mes o cuando no culminan con las tareas pendientes que tienen acumulada. Asimismo, cuando existe un gran número de actividades a realizar, se trata de simplificar el trabajo previo a una planificación, pues sin ella se labora en desorden. De igual manera, manifestó que las exigencias laborales no afectan a los trabajadores porque ellos realizan las funciones de acuerdo al MOF (manual de organizaciones y funciones), sin embargo, si entre ellos existen problemas personales, esto si los puede llegar afectar, lo cual es lo que suele pasar mayormente.

Mayormente, las personas no suelen separar la vida personal de la laboral y suelen llevar los problemas al trabajo, generando que durante el día estén preocupados, distraídos o se sientan un poco irritables, trayendo como consecuencia que no realicen correctamente las actividades y tengan que volver a realizarlas, retrasando al equipo de trabajo y, por lo tanto, el nivel de estrés. También, surge el individualismo por área, lo que genera que exista un mal clima laboral, discusiones entre los trabajadores que con el tiempo traen consecuencias negativas, debido a que se rompe la tranquilidad y que se pueda trabajar en condiciones emocionales adecuadas.

De acuerdo al tercer objetivo específico, el gerente afirmó que lo que influye en la baja productividad son los problemas personales de los trabajadores, pues suelen asistir al trabajo con preocupaciones del hogar o de otro tipo. Por otra parte, mencionó que para controlar los conflictos laborales se realizan reuniones de carácter laboral con los sindicatos para identificar lo que está ocurriendo, tratándose de forma ordenada y planificada. En lo que corresponde a las acciones para evitar la monotonía, el gerente señaló que suele dar palabras de aliento, motivar a los trabajadores, haciéndoles saber que son importantes para cumplir las metas de la municipalidad y darles un abrazo.

En relación con ello, los sindicatos promueven mayores beneficios, pero para los nombrados o contratados, más no para el personal locador o prestador de servicios, por lo que en este tipo de estrategias que contribuyen a mejorar la calidad de vida del trabajador deberían ser para todos y de acuerdo a las acciones que realiza el gerente deberían ser tomadas en cuenta por los jefes inmediatos, quienes en algunos casos suelen presionar excesivamente al personal y no muestran gratitud o respeto.

Basándose en el cuarto objetivo específico, destacó que el personal generalmente suele pensar en su propio bien y no en el bien común. Por ello, los servidores municipales necesitan mentalizar el servicio al pueblo antes de llevar a cabo un proyecto de gestión pública. Del mismo modo, reconoció que la carga laboral estresa a los colaboradores y el exceso de complicaciones, problemas generan depresión, sobre todo para aquellos que no están acostumbrados a ello o les cuesta mucho controlar las emociones. Es por eso que el gerente motiva al personal para evitar una depresión producto de la presión o problemas institucionales que suelen surgir.

De lo mencionado se indica que para estar a cargo de un puesto en el sector público se debe dejar de lado los intereses personales, favoritismo u otros actos egoístas, ya que se debe pensar en el bienestar y progreso de los ciudadanos, sin embargo, son muy pocas las personas que actúan así. Por lo que deberían realizar mayor sensibilización ante este tema porque es uno de los principales temas que generan discusión, desavenencias, frustraciones y molestias entre los colaboradores y que poco a poco va afectando el entorno laboral. Por otra parte, la depresión es un tema que es muy poco tratado en el sector público, sobre todo en el Perú, que debe tener mayor importancia porque puede tener consecuencias atroces debido a que afecta fuertemente a personas que tienen mayor sensibilidad, poco control de emociones y conflictos laborales.

De acuerdo al quinto objetivo descriptivo, el gerente definió que realiza todo lo posible para que los trabajadores se sientan cómodos, y estén realmente comprometidos con la institución, enfocándose en la motivación y en aspectos emocionales, incluso mencionó en algunas ocasiones también se ha sentido

presionado y es difícil estar tranquilo en esos momentos. Además, confirmó que el exceso de trabajo afecta fuertemente al trabajador, más aún si cuenta con problemas personales, los cuales muchos de ellos no logran separarlos del tema laboral, jugando en contra. Debido a ello, se deduce que el tema emocional influye mucho en los trabajadores, si la institución se preocupa por esto y el trabajador se siente realmente escuchado, va a sentir que realmente es importante para ella y, por lo tanto, va a sentirse comprometido, respaldado y va a querer dar lo mejor de sí mismo.

Con respecto al sexto objetivo descriptivo, el gerente manifestó que los trabajadores nunca se encuentran de acuerdo con las condiciones laborales que tienen, siempre aspiran más, ya sea el sueldo, pero no se enfocan en las responsabilidades que deben asumir, en brindar un mejor servicio a la ciudadanía. De igual forma, señaló que la municipalidad cuenta con un plan de capacitaciones basadas en las funciones de los trabajadores, pero las que más resaltan son las capacitaciones sobre las contrataciones para el área de abastecimiento, pero también otras de motivación que son para todas las áreas. En lo que se refiere al pago, no existe retrasos en los trabajadores que tienen un contrato con mayores beneficios por parte de la municipalidad, por lo que el trabajador puede denunciar y la ley lo va a respaldar, pero aquellos que poseen un contrato de locación si tienen problemas con respecto a esto. Igualmente, informó que la municipalidad brinda reconocimientos, aquellos trabajadores que realizan un excelente trabajo.

En este caso los reconocimientos que realiza la municipalidad son a los trabajadores nombrados por los años de servicio que llevan prestando a la institución, sin embargo, el personal de las nuevas gestiones no y esto no debería ser así porque están estableciendo brechas entre el personal, valorando el trabajo solo por el tiempo. En lo que corresponde a las capacitaciones, como indicó el gerente, son más enfocadas al área de abastecimiento, produciendo que el resto de áreas se sientan desatendidas, pues estas capacitaciones no son parte las funciones que realizan y sienten que no contribuyen en el crecimiento profesional de acuerdo al rubro que poseen. En lo que respecta, al sueldo y a otras condiciones de trabajo, es cierto que el personal siempre va a desear mejoras, que son muy necesarias y que la municipalidad carece, como también van a exigir otras que no

son muy relevantes para una eficiente gestión debido a que se interesan más por el interés propio, por lo que la institución debe priorizar lo necesario.

El gerente comentó que el tema de seguridad y salud en el trabajo se maneja de acuerdo a las normas, incluso hay un comité municipal que vela por ello. Además, mencionó que el ambiente laboral que existe en la municipalidad es tranquilo, pues desde que ha iniciado este nuevo gobierno no se han presentado inconvenientes o conflictos, excepto por temas que son mínimos con rápida solución. Sin embargo, este comité municipal debería tener mayor preparación con respecto al tema y saber que es más complejo de lo que se cree, además de realizar acciones que sean más efectivas que contribuyan a salvaguardar la integridad de los trabajadores.

Finalmente, resaltó que para tener un mejor desempeño siempre se trata de brindar lo mejor a los colaboradores, ya sea en algo físico como en muebles, ventilador, equipos tecnológicos, porque sin ellos no pueden culminar con éxito las funciones que se les exige. Si bien es cierto, las áreas realizan requerimientos para obtener materiales que necesitan, pero estos suelen demorar un considerable periodo de tiempo, causando fastidio y problemas entre los colaboradores por no atender la solicitud rápidamente.

## Anexo 03

### FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022

Investigador principal: Godos Moreira, Jennyfer Alexandra

Asesor: Dr. Castillo Palacios, Freddy William

Dra. Rodríguez de Peña, Nélica Isabel

#### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022, cuyo propósito es determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022. Esta investigación es desarrollada por una **estudiante** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la Municipalidad Provincial de Sullana).

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dra. Rodríguez de Peña Nérida Isabel al correo electrónico [nrodriguez@ucv.edu.pe](mailto:nrodriguez@ucv.edu.pe) o con el Comité de Ética de administración@ucv.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## Anexo 04

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario aplicado a trabajadores”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Palacios de Briceño Mercedes Reneé
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                                      Social ( ) Educativa ( )                                      Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de talento humano
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validación de cuestionario a trabajadores
<b>Autora:</b>	Godos Moreira Jennyfer Alexandra
<b>Procedencia:</b>	Sullana
<b>Administración:</b>	Propia

Tiempo de aplicación:	El cuestionario tiene una duración de 15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Sullana
Significación:	Escala de Likert, con valores del 1 al 5, en el cual (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	García (2021) menciona que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que afecta la realización personal, el comportamiento con las personas que se tiene contacto y la salud de los trabajadores.
	Sobrecarga laboral	
	Desmotivación	
	Despersonalización	
Calidad de vida laboral	Satisfacción laboral	Jaramillo et al. (2020) indican que es el grado de satisfacción que perciben los trabajadores de acuerdo al ambiente laboral, apoyo institucional, procesos que ejecutan e importancia por el bienestar y la salud.
	Apoyo institucional	
	Bienestar laboral	

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, elaborado por Godos Moreira Jennyfer Alexandra en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencialmente 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 aplicado a los trabajadores

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: Medir el agotamiento emocional de la Municipalidad.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Carencia de energía	En alguna ocasión he sentido falta de energía para realizar alguna actividad.	4	4	4	
Carga mental	Siento que algunas actividades me sobrecargan mentalmente.	4	4	4	
Estado de ánimo	Mi estado de ánimo interfiere con mis actividades diarias.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sobrecarga laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la sobrecarga laboral de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Horas de trabajo	Considero que las horas de trabajo son respetadas de acuerdo a la política de Recursos Humanos.	4	4	4	
Número de actividades	El número de actividades que realizo me genera sobrecarga laboral.	4	4	4	
Exigencia laboral	Algunas veces he sentido que me exigen demasiado en el trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desmotivación laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la desmotivación laboral de la Municipalidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Baja productividad	He sentido que mi productividad disminuye cuando me siento desmotivado.	4	4	4	
Conflictos laborales	Alguna vez he sentido que los conflictos labores afectan mi rendimiento	4	4	4	
Monotonía laboral	En algunas ocasiones me he sentido ofuscado por la rutina del trabajo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Despersonalización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la despersonalización de la Municipalidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Irritabilidad laboral	Algunas veces he percibido sentimientos de irritabilidad por el exceso de trabajo.	4	4	4	
Inestabilidad emocional	Me he sentido inestable emocionalmente producto de las actividades y del ambiente en mi puesto de trabajo.	4	4	4	
Depresión	He tenido pensamientos depresivos a consecuencia de mis actividades laborales.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Satisfacción laboral
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Percepción	Algunas veces he percibido que la municipalidad no llena mis expectativas.	4	4	4	
Capacitación	. Me siento satisfecho con las capacitaciones que brinda la municipalidad	4	4	4	
Remuneración	Según mi puesto laboral me siento satisfecho con la remuneración que percibo	4	4		

- Sexta dimensión: Apoyo institucional
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el apoyo institucional de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Crecimiento personal	Siento que la municipalidad promueve acciones que fomentan mi crecimiento personal.	4	4	4	
Valoración laboral	Me siento valorado como colaborador en mi área de trabajo.	4	4	4	
Respaldo laboral	Siento que cuento con el respaldo institucional ante una situación presentada en el puesto de trabajo.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Bienestar laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el bienestar laboral de la Municipalidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salud ocupacional	Considero que las condiciones de salud y seguridad en el trabajo son óptimas	4	4	4	
Ambiente laboral	Considero que el ambiente laboral influye en el desarrollo de mis funciones.	4	4	4	
Condiciones de trabajo	Algunas veces he sentido que las condiciones de trabajo en la municipalidad no son adecuadas.	4	4	4	




 Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Firma del evaluador DNI 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a trabajadores". 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

<b>Nombre del juez:</b>	Angulo Corcuera Carlos Antonio
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor (                      )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (                      )                      Social (                      ) Educativa (                      )                      Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de talento humano
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (                      ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validación de cuestionario a trabajadores
<b>Autora:</b>	Godos Moreira Jennyfer Alexandra
<b>Procedencia:</b>	Sullana
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	El cuestionario tiene una duración de 15 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Sullana

Significación:	Escala de Likert, con valores del 1 al 5, en el cual (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.
----------------	---

**4. Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	García (2021) menciona que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que afecta la realización personal, el comportamiento con las personas que se tiene contacto y la salud de los trabajadores.
	Sobrecarga laboral	
	Desmotivación	
	Despersonalización	
Calidad de vida laboral	Satisfacción laboral	Jaramillo et al. (2020) indican que es el grado de satisfacción que perciben los trabajadores de acuerdo al ambiente laboral, apoyo institucional, procesos que ejecutan e importancia por el bienestar y la salud.
	Apoyo institucional	
	Bienestar laboral	

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, elaborado por Godos Moreira Jennyfer Alexandra en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.

<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencialmente 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 aplicado a los trabajadores

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: Medir el agotamiento emocional de la Municipalidad.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Carencia de energía	En alguna ocasión he sentido falta de energía para realizar alguna actividad.	4	4	4	
Carga mental	Siento que algunas actividades me sobrecargan mentalmente.	4	4	4	
Estado de ánimo	Mi estado de ánimo interfiere con mis actividades diarias.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sobrecarga laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la sobrecarga laboral de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Horas de trabajo	Considero que las horas de trabajo son respetadas de acuerdo a la política de Recursos Humanos.	4	4	4	
Número de actividades	El número de actividades que realizo me genera sobrecarga laboral.	4	4	4	
Exigencia laboral	Algunas veces he sentido que me exigen demasiado en el trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desmotivación laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la desmotivación laboral de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Baja productividad	He sentido que mi productividad disminuye cuando me siento desmotivado.	4	4	4	
Conflictos laborales	Alguna vez he sentido que los conflictos labores afectan mi rendimiento	4	4	4	
Monotonía laboral	En algunas ocasiones me he sentido ofuscado por la rutina del trabajo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Despersonalización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la despersonalización de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Irritabilidad laboral	Algunas veces he percibido sentimientos de irritabilidad por el exceso de trabajo.	4	4	4	
Inestabilidad emocional	Me he sentido inestable emocionalmente producto de las actividades y del ambiente en mi puesto de trabajo.	4	4	4	
Depresión	He tenido pensamientos depresivos a consecuencia de mis actividades laborales.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Satisfacción laboral
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Crecimiento personal	Siento que la municipalidad promueve acciones que fomentan mi crecimiento personal.	4	4	4	
Valoración laboral	Me siento valorado como colaborador en mi área de trabajo.	4	4	4	
Respaldo laboral	Siento que cuento con el respaldo institucional ante una situación presentada en el puesto de trabajo.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Apoyo institucional
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el apoyo institucional de la Municipalidad.

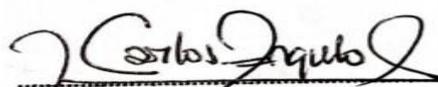
<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Percepción	Algunas veces he percibido que la municipalidad no llena mis expectativas.	4	4	4	
Capacitación	. Me siento satisfecho con las capacitaciones que brinda la municipalidad	4	4	4	
Remuneración	Según mi puesto laboral me siento satisfecho con la remuneración que percibo	4	4	4	

- Séptima dimensión: Bienestar laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el bienestar laboral de la Municipalidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salud ocupacional	Considero que las condiciones de salud y seguridad en el trabajo son óptimas	4	4	4	
Ambiente laboral	Considero que el ambiente laboral influye en el desarrollo de mis funciones.	4	4	4	
Condiciones de trabajo	Algunas veces he sentido que las condiciones de trabajo en la municipalidad no son adecuadas.	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	García (2021) menciona que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que afecta la realización personal, el comportamiento con las personas que se tiene contacto y la salud de los trabajadores.
	Sobrecarga laboral	
	Desmotivación	
	Despersonalización	
Calidad de vida laboral	Satisfacción laboral	Jaramillo et al. (2020) indican que es el grado de satisfacción que perciben los trabajadores de acuerdo al ambiente laboral, apoyo institucional, procesos que ejecutan e importancia por el bienestar y la salud.
	Apoyo institucional	
	Bienestar laboral	

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, elaborado por Godos Moreira Jennyfer Alexandra en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 aplicado a los trabajadores

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: Medir el agotamiento emocional de la Municipalidad.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Carencia de energía	En alguna ocasión he sentido falta de energía para realizar alguna actividad.	4	4	4	
Carga mental	Siento que algunas actividades me sobrecargan mentalmente.	4	4	4	
Estado de ánimo	Mi estado de ánimo interfiere con mis actividades diarias.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sobrecarga laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la sobrecarga laboral de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Horas de trabajo	Considero que las horas de trabajo son respetadas de acuerdo a la política de Recursos Humanos.	4	4	4	
Número de actividades	El número de actividades que realizo me genera sobrecarga laboral.	4	4	4	
Exigencia laboral	Algunas veces he sentido que me exigen demasiado en el trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desmotivación laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la desmotivación laboral de la Municipalidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Baja productividad	He sentido que mi productividad disminuye cuando me siento desmotivado.	4	4	4	
Conflictos laborales	Alguna vez he sentido que los conflictos labores afectan mi rendimiento	4	4	4	
Monotonía laboral	En algunas ocasiones me he sentido ofuscado por la rutina del trabajo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Despersonalización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la despersonalización de la Municipalidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Irritabilidad laboral	Algunas veces he percibido sentimientos de irritabilidad por el exceso de trabajo.	4	4	4	
Inestabilidad emocional	Me he sentido inestable emocionalmente producto de las actividades y del ambiente en mi puesto de trabajo.	4	4	4	
Depresión	He tenido pensamientos depresivos a consecuencia de mis actividades laborales.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Satisfacción laboral
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral de la Municipalidad.

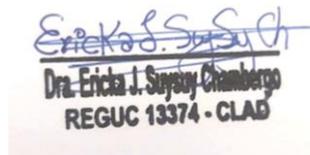
<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Crecimiento personal	Siento que la municipalidad promueve acciones que fomentan mi crecimiento personal.	4	4	4	
Valoración laboral	Me siento valorado como colaborador en mi área de trabajo.	4	4	4	
Respaldo laboral	Siento que cuento con el respaldo institucional ante una situación presentada en el puesto de trabajo.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Apoyo institucional
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el apoyo institucional de la Municipalidad.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Percepción	Algunas veces he percibido que la municipalidad no llena mis expectativas.	4	4	4	
Capacitación	. Me siento satisfecho con las capacitaciones que brinda la municipalidad	4	4	4	
Remuneración	Según mi puesto laboral me siento satisfecho con la remuneración que percibo	4	4	4	

- Séptima dimensión: Bienestar laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el bienestar laboral de la Municipalidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salud ocupacional	Considero que las condiciones de salud y seguridad en el trabajo son óptimas	4	4	4	
Ambiente laboral	Considero que el ambiente laboral influye en el desarrollo de mis funciones.	4	4	4	
Condiciones de trabajo	Algunas veces he sentido que las condiciones de trabajo en la municipalidad no son adecuadas.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 45361468

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## **ANEXO 05**

### **PROPUESTA**

**Título de la propuesta:** Estrategias para reducir el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

#### **Objetivos de la propuesta**

El objetivo principal será:

Reducir el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

Los objetivos secundarios serán:

- (a) Promover positivos ambientes de trabajo y reducir el estrés laboral.
- (b) Mejorar la comunicación y coordinación en las funciones del personal
- (c) Desarrollar capacitaciones sobre estrés laboral a los funcionarios para optimizar su compromiso
- (e) Difundir información acerca del síndrome de Burnout mediante charlas para crear concientización en el personal

#### **Análisis FODA**

Se establecieron cinco estrategias por medio del análisis de los factores internos y externos observados anteriormente de la Municipalidad Provincial de Sullana, detalladas a continuación:

Elevada tasa de ausentismo

Disminución del compromiso laboral

Débil aceptación del servicio por parte de la ciudadanía

Implementación de mecanismos comunicativos contradictorios

Incremento del estrés laboral

## Matriz de Evaluación de los Factores Internos

En referencia con la estimación de los factores internos de la Municipalidad de Sullana; estos fueron adquiridos por medio de los hallazgos derivados de los instrumentos, los mismos que permitieron exponer las fortalezas y debilidades. Detallados a continuación:

**Tabla 1**

*Análisis MEFI*

<b>MEFI</b>				
<b>Valoraciones:</b>				
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante				
Calificación: 1 = Debilidad mayor / 2 = Debilidad menor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor				
<b>Factores</b>	<b>Pes.</b>	<b>Cal.</b>	<b>Total</b>	
<b>Fortalezas</b>				
- Gestión eficiente de los programas sociales	0.15	4	0.60	
- Cumplimiento de las metas establecidas por el MEF	0.15	3	0.30	
- Mejoras en la simplificación de procedimiento administrativos	0.10	3	0.30	
- Existencia de programas que mejoran el desarrollo eficaz de las actividades	0.10	3	0.30	
- Desarrollo de programas orientados a la población	0.10	3	0.30	
<b>Debilidades</b>				
- Ausencia de coordinación y capacitaciones	0.10	1	0.10	
- Canales de comunicación inadecuados	0.10	1	0.10	
- Estrés laboral	0.05	2	0.10	
- Elevado nivel de rotación	0.05	2	0.10	
- Clima laboral negativo	0.10	1	0.10	
	1.00	-	2.35	

*Nota. Elaboración propia*

La Matriz Interna de la Municipalidad Provincial de Sullana, reveló una puntuación semejante a 1.80 en cuanto a las fortalezas de sus actividades laborales, no obstante, reflejó una puntuación de 0.50 para las debilidades, comprendiendo que efectivamente el municipio presenta de más fortalezas para poder emplear una mayor acción el cual permita optimizar la calidad de vida laboral en la Municipalidad.

## Matriz de Evaluación de los Factores Externos

Respecto a la estimación de los factores externos de la Municipalidad Provincial de Sullana, estos fueron adquiridos a través de los hallazgos trascendentales derivados de los instrumentos, los cuales permitieron revelar las oportunidades y amenazas. Estos son los siguientes:

**Tabla 2**

*Análisis MEFE*

<b>MEFE</b>				
<b>Valoraciones:</b>				
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante				
Calificación: 1 = Oportunidad mayor / 2 = Oportunidad menor / 3 = Amenaza menor / 4 = Amenaza mayor				
	<b>Factores</b>	<b>Pes.</b>	<b>Cal.</b>	<b>Total</b>
<b>Oportunidades</b>				
-	Formulación de políticas de estado enfocadas a mejorar los programas sociales	0.15	4	0.60
-	Implementación de nuevos programas estratégicos	0.10	4	0.40
-	Implementar nuevos mecanismos que ayuden a mejorar el clima laboral	0.10	4	0.40
-	Mayor participación de la ciudadanía en los proyectos	0.05	2	0.10
-	Programas estratégicos enfocados en los resultados	0.10	4	0.40
<b>Amenazas</b>				
-	Elevada tasa de ausentismo	0.15	1	0.15
-	Disminución del compromiso laboral	0.10	1	0.10
-	Débil aceptación del servicio por parte de la ciudadanía	0.10	1	0.10
-	Implementación de mecanismos comunicativos contradictorios	0.05	2	0.10
-	Incremento del estrés laboral	0.10	1	0.10
		1.00	-	2.25

*Nota. Elaboración propia*

La Matriz Interna de la Municipalidad Provincial de Sullana, reveló una puntuación de 1.90 respecto a las oportunidades, no obstante, evidenció una puntuación de 0.55 concerniente a las amenazas, refiriéndose que efectivamente la municipalidad puede aprovechar las oportunidades a fin de evitar el desarrollo e incremento de las amenazas.

**Tabla 3***Análisis FODA*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	(F1) Existencia de un comité de salud en el trabajo (F2) Respaldo institucional a los trabajadores (F3) Implementación de mejoras en la simplificación de procedimiento administrativos. (F4) Posee políticas de seguridad laboral (F5) Puntualidad en el abono de planillas	(D1) Pocas capacitaciones (D2) Falta de motivación laboral (D3) Estrés laboral (D4) Insatisfacción laboral. (D5) Alta carga laboral
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
(O1) Formulación de políticas enfocadas a reducir el estrés laboral. (O2) Implementación de nuevos programas estratégicos (O3) Implementar nuevos mecanismos que ayuden a mejorar la motivación laboral. (O4) Mayor participación de la ciudadanía en los proyectos (O5) Alianzas estratégicas con otras entidades para capacitar a los trabajadores	Promover positivos ambientes de trabajo y reducir el estrés laboral (O1, O2, F2, F3)	Mejorar la comunicación y motivación del personal (O2,O3,D1,D2)
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
(A1) Huelgas por los sindicatos. (A2) Inestabilidad política y económica. (A3) Trabajadores con excesivos problemas personales que afectan su rendimiento. (A4) Desastres naturales. (A5) Menor presupuesto institucional según el MEF	Desarrollar capacitaciones sobre estrés laboral e inteligencia emocional a los funcionarios para optimizar su compromiso (A1,A3,F1,F2,)	Difundir información acerca del síndrome de Burnout mediante charlas para crear concientización en el personal (A1,A3, D3,D5)

**Estrategias DA:** Promover ambientes positivos de trabajo y reducir el estrés laboral

**a. Descripción**

Para conseguir la creación de ambientes de trabajo positivo, se requerirá del fortalecimiento de una cultura organizacional positiva, en donde se cumpla y se respete las normativas y políticas de la entidad, así como que se respete sus puntos de vista, dado que ello contribuirá a que el personal se sienta más motivado y sus niveles de estrés puedan reducirse de modo que este no afecte la socialización con las demás áreas de trabajo, para ello es que se dispondrá del tiempo apropiado y adecuado para que la incorporación de esta estrategia.

**b. Metas**

Lograr conseguir en un 80% un ambiente laboral positivo.

Reducir en un 80% la presencia de estrés.

Lograr fortalecer en un 75% la cultura organizacional.

**c. Tácticas**

Fomentar un positivo ambiente de trabajo.

Fomentar el desarrollo de la cultura organizacional.

Desarrollar talleres de socialización positiva en las áreas de trabajo.

**d. Programa estratégico**

Para la realización de la estrategia basada en promover positivos ambientes de trabajo y reducir el estrés laboral en el personal, donde los responsables serán la gerencia y el jefe de RR. HH. de la Municipalidad Provincial de Sullana, la misma que se efectuará en los meses de marzo a junio del 2024. La finalidad de esta estrategia es que se enfocará en optimizar y crear ambientes de trabajo positivos, los cuales ayudarán a combatir los niveles de estrés del personal, de modo que estos se sientan más cómodos con el ambiente como con las tareas que desempeñan.

## e. Cronograma de actividades

**Tabla 4**

*Cronograma de actividades*

Actividades	Mar-24				Abr-24				May-24				Jun-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1: Se diseñarán talleres de socialización entre las áreas de trabajo																
O2: Se creará relaciones sólidas entre compañeros de área																
O3: Se fomentará la entrega de herramientas útiles que faciliten el trabajo y trabajo en equipo																
O4: Se creará talleres participativos entre los colaboradores																

*Nota. Elaboración propia*

## f. Costos

**Tabla 5**

*Costos*

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 147.80
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	05	S/. 12.40	S/. 62.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	03	S/. 10.60	S/. 31.80
1.1.3	Trípticos	Glob.	270	S/. 0.20	S/. 54.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 3,860.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	S/. 280.00	S/. 560.00
1.2.2	Break	Glb.	01	S/. 800.00	S/. 800.00
1.2.2	Capacitador	Ses.	01	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00
				<b>Costo de la estrategia:</b>	<b>S/. 4,007.80</b>

*Nota. Elaboración propia*

### **g. Viabilidad**

La Municipalidad Provincial de Sullana, cuenta con los medios apropiados para la disponibilidad de los recursos que se solicita para la ejecución de la estrategia, la cual se basa en el fortalecimiento del desempeño de los procesos administrativos, la cual tiene un costo total de S/. S/. 4,007.80, dado que se requerirán algunos materiales y servicios para su cumplimiento. Consiguiendo así a que se pueda optimizar en el personal su rendimiento laboral.

### **h. Mecanismo de control**

Nivel de capacitación.

Nivel de orientación administrativa.

Nivel de metodologías de desempeño laboral.

**Estrategias DO:** Mejorar la comunicación y motivación del personal.

#### **a. Descripción**

Para mejorar la comunicación y coordinación del personal frente a sus funciones, se requerirá la participación de los funcionarios, en donde a través de actividades y talleres se buscará mejorar la comunicación de las áreas de trabajo, a fin de potenciar en ellos su motivación, dado que ello permitirá crear mejores ambientes y por ende optimizar sus funciones, donde todo ello ayudará también a reducir los niveles de estrés a causa de la comunicación negativa existente, para ello se dispondrá del tiempo conveniente para la incorporación de esta estrategia.

#### **b. Metas**

Lograr en un 80% la mejora de la comunicación.

Lograr optimizar un 65% la coordinación de funciones.

Reducir en un 75% la presencia de estrés.

### c. Tácticas

Fomentar la comunicación direccional y asertiva entre los funcionarios y jefes

Crear espacios de confianza y motivacionales entre compañeros de trabajo

Organizar el desarrollo funciones con los compañeros de área

### d. Programa estratégico

La ejecución de la estrategia fundada en mejorar la comunicación y motivación en las funciones del personal será mediante la gerencia y el jefe de RR. HH. de la Municipalidad Provincial de Sullana, la misma que se realizará en los meses marzo hasta junio del 2024. La finalidad se basa en mejorar la comunicación y coordinación frente a las funciones del personal, dado que ello accede a combatir el nivel de estrés en los funcionarios debido a la problemática existente.

### e. Cronograma de actividades

**Tabla 6**

*Cronograma de actividades*

Actividades	Mar-24				Abr-24				May-24				Jun-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1: Se creará espacios relajantes y de motivación entre compañeros de área	■	■														
O2: Se desarrollará talleres dinámicos para fortalecer la comunicación asertiva en los funcionarios		■	■	■												
O3: Se Distribuirá equitativamente las tareas laborales					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
O4: Se diseñará canales de comunicación entre las áreas de trabajo						■		■		■		■		■		■
O5: Se creará internos grupos de trabajo para compartir experiencias								■				■				■

*Nota. Elaboración propia*

## f. Costos

**Tabla 7**

Costos

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 54.00
1.1.3	Trípticos	Glob.	270	S/. 0.20	S/. 54.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 3,400.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	S/. 200.00	S/. 400.00
1.2.2	Break	Glb.	01	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
1.2.2	Capacitador	Ses.	01	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>S/. 3,454.00</b>

*Nota. Elaboración propia*

## g. Viabilidad

La Municipalidad Provincial de Sullana, cuenta con las herramientas precisas para la efectucción de la estrategia enfocada en mejorar la comunicación y coordinación en las funciones del personal, la misma que tiene un costo total de S/. 3,454.000 dado a que se requerirá de algunos materiales y servicios para su actuación. Mediante esto se mejorará la comunicación y coordinación del personal en cuanto a sus funciones y a la vez se reducirá la presencia del estrés a causa de estas.

## h. Mecanismo de control

Nivel de valor administrativo.

Nivel de comunicación.

Nivel de coordinación.

Nivel de capacitación administrativa.

**Estrategias FA:** Desarrollar capacitaciones sobre estrés laboral e inteligencia emocional a los funcionarios para optimizar su compromiso

**a. Descripción**

Esta estrategia se basará en el desarrollo de capacitaciones hacia los funcionarios y conseguir optimizar en ellos su compromiso, para ello se requerirá fortalecer sus conocimientos y habilidades blandas a fin de que logren conseguir mejores resultados, a la vez se buscará reducir sus niveles de estrés, dado que el personal suele estresarse por no contar con los conocimientos necesarios para mostrar un mejor desempeño, para ello es que se dispondrá de un tiempo oportuno para conseguir que el personal se sienta más capacitado y conseguir disminuir su estrés.

**b. Metas**

Lograr fortalecer en un 80% sus capacidades de personal.

Logra optimizar su compromiso en un 75%.

Lograr reducir sus niveles de estrés en un 75%.

**c. Tácticas**

Desarrollar cursos y capacitaciones a los funcionarios.

Proporcionar actualizadas herramientas de trabajo.

Fomentar actividades de liderazgo y motivación

Implementar programas de bienestar para las áreas de trabajo.

Fomentar el trabajo en equipo

**d. Programa estratégico**

La ejecución de la estrategia para realizar las capacitaciones a los funcionarios y optimizar su compromiso, la gerencia y el jefe de RR. HH. de la Municipalidad Provincial de Sullana, serán los responsables, la misma que se ejercerá en los meses de mayo a agosto del 2024. La finalidad se basará en maximizar sus capacidades y conocimientos, y poder aumentar su compromiso con

la entidad y a la vez reducir en el nivel de estrés que presentó el personal debido a la carencia de capacitaciones por parte de la entidad.

### e. Cronograma de actividades

**Tabla 8**

*Cronograma de actividades*

Actividades	May-24				Jun-24				Jul-24				Agos-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1: Se diseñará programas de capacitaciones con los funcionarios	■															
O2: Se creará talleres informativos con la participación de todas las áreas		■	■													
O3: Se desarrollará equipos de trabajo para reducir la carga laboral			■	■												
O4: Se brindarán capacitaciones y el acceso a materiales y equipos de trabajo a los funcionarios para fortalecer sus habilidades y conocimientos									■	■	■	■				

*Nota. Elaboración propia*

### f. Costos incurridos

**Tabla 9**

*Costos incurridos*

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 54.00
1.1.3	Tripticos	Glb.	270	S/. 0.20	S/. 54.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 3,500.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	S/. 250.00	S/. 500.00
1.2.2	Break	Glb.	01	S/. 1,500.00	S/. 1,000.00
1.2.2	Capacitator	Ses.	01	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
				<b>Costo de la estrategia:</b>	S/. 3,554.00

*Nota. Elaboración propia*

### g. Viabilidad

La Municipalidad Provincial de Sullana, cuenta con los recursos necesarios para la disposición de la práctica de la estrategia enfocada en desarrollar

capacitaciones a los funcionarios y optimizar en ellos su compromiso, la cual tiene un costo total de S/. 3,554.000, ello dado a que se necesitará de algunos materiales y/o servicios para su realización. A través de esta estrategia se buscará reducir el estrés del personal, ya que contarán con capacitaciones, las cuales les permitirán ampliar sus conocimientos y potenciar su compromiso.

#### **h. Mecanismo de control**

Nivel de valor administrativo.

Nivel de capacitación.

Nivel de compromiso.

Nivel de capacitación administrativa.

**Estrategias DA:** Difundir información acerca del síndrome de Burnout mediante charlas para crear concientización en el personal

#### **a. Descripción**

Para la difusión de los efectos del síndrome de Burnout, se desarrollará a través de charlas hacia el personal y los jefes de área, dado que ello permitirá crear conciencia de la importancia de reducir el nivel de estrés a fin de evitar el desarrollo de este síndrome, dado que este tiende a incidir negativamente sobre el desempeño, motivación, comunicación, compromiso y clima laboral que puedan presentar los funcionarios, para ello es que se dispondrá del tiempo apropiado y adecuado para que la incorporación de esta estrategia.

#### **b. Metas**

Lograr reducir en un 85% el estrés laboral.

Evitar en un 80% el síndrome de Burnout.

#### **c. Tácticas**

Fomentar un agradable ambiente laboral.

Fomentar una buena comunicación.

Fomentar la motivación laboral.

Crear ambientes y grupos de apoyo.

Programar actividades fuera de los horarios de trabajo.

#### **d. Programa estratégico**

El desarrollo de dicha estrategia estará orientado en la difusión de información acerca del síndrome de Burnout mediante charlas para crear concientización en el personal, la gerencia y el jefe de RR. HH. De la Municipalidad serán los responsables, la misma que se realizará desde mayo a agosto del 2024. Además, el propósito de esta se enfocará en reducir los elevados niveles de estrés y prevenir el síndrome de Burnout a través de la concientización en el personal.

#### **e. Cronograma de actividades**

**Tabla 10**

*Cronograma de actividades*

Actividades	May-24				Jun-24				Jul-24				Agos-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1: Se desarrollará talleres informativos sobre la prevención del síndrome de Burnout	■															
O2: Se creará programas de aprendizaje y desarrollo		■	■													
O3: Llegar a organizar y distribuir equitativamente las tareas			■	■												
O4: Se diseñará recompensas para los funcionarios				■	■	■	■	■	■	■	■					
O5: Se creará actividades de esparcimiento fuera de los horarios de trabajo												■	■			
O6: Se realizará pausas saludables en lugar de trabajo															■	■

*Nota. Elaboración propia*

## f. Costos incurridos

**Tabla 11**

*Costos incurridos*

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 108.00
1.1.3	Trípticos	Glb.	270	S/. 0.40	S/. 108.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 3,700.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	S/. 100.00	S/. 200.00
1.2.2	Break	Glb.	01	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
1.2.2	Capacitador	Ses.	01	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00
				<b>Costo de la estrategia:</b>	S/. 3,808.00

*Nota. Elaboración propia*

## g. Viabilidad

La Municipalidad Provincial de Sullana, cuenta con los recursos necesarios para la disposición y el accionar de la estrategia basada en difundir información acerca del síndrome de Burnout, la cual tiene un costo total de S/. 3,808.00, ello dado a que se requerirá de algunos materiales y/o servicios para su realización. A través de esta estrategia se buscará que los funcionarios desarrollen este síndrome y evitar que afecte su calidad de vida laboral en el municipio.

## h. Mecanismo de control

Nivel de valor administrativo.

Nivel de capacitación.

Nivel de compromiso.

Nivel de capacitación administrativa.

**Tabla 12***Resumen de las estrategias y sus costos*

<b>Estrategias propuestas</b>		<b>C.T</b>
FO	- Promover positivos ambientes de trabajo y reducir el estrés laboral	S/. 3,754.00
DO	- Mejorar la comunicación y motivación del personal	S/. 3,454.00
FA	- Desarrollar capacitaciones sobre estrés laboral e inteligencia emocional a los funcionarios para optimizar su compromiso	S/. 3,554.00
DA	- Difundir información acerca del síndrome de Burnout mediante charlas para crear concientización en el personal	S/. 3,808.00
<b>Costo total</b>		<b>S/. 18,577.80</b>

*Nota. Elaboración propia***Evaluación de beneficio y costo****Tabla 13***Evaluación del beneficio sobre costo*

<b>Detalle</b>	<b>Valores</b>
Beneficio	S/. 62,102.71
Costo	S/. 47,047.51
<b>B/C</b>	<b>1.32</b>

*Nota. Elaboración propia*

Respecto al B/C, se puede deducir que por cada S/. 1 de inversión, se alcanzará una recuperación de S/.1.32, evidenciando que la ejecución de las estrategias está asociada directamente en prevenir el Síndrome de Burnout en los funcionarios de la Municipalidad de Sullana, además que esta dispone de los recursos tanto económicos como los financieros, evidenciado que estos cubren los costos de realización durante el periodo 2023.

Mediante esto, se beneficiaría a los funcionarios, así como el servicio que estos ofrecen a la población, generando que la Municipalidad también ofrezca un mejor servicio a sus funcionarios, con la intención de que disminuyan sus niveles de estrés el cual fue originado por las mismas debilidades que el personal manifestó frente a sus funciones como por la misma institución, por lo que con estas estrategias mejoran su calidad de vida laboral.

## Anexo 06

**Fórmula:**

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 730}{1.96^2 \cdot (730 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 252 \text{ Trabajadores Municipales}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de población

Z = Nivel de confianza

e = error máximo estimado

p = Probabilidad que ocurra el evento

q = Probabilidad que no ocurra el evento

## Anexo 07

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Godos Moreira Jennyfer Alexandra
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sullana, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad provincial de Sullana
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	16/05/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	27 trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,773
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario permitió rendir la variable de **CALIDAD DE VIDA LABORAL**, concluyendo el índice de confiabilidad bueno de 77.3% para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: Godos Moreira Jennyfer Alexandra  
DNI: 76079918

  
FELIX FABIAN PINTADO RODRIGUEZ  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

Docente: Félix Fabian Pintado Rodriguez  
DNI: 45246550

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

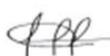
1.1. ESTUDIANTE	:	Godos Moreira Jennyfer Alexandra
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sullana, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad provincial de Sullana
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	16/05/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	27 trabajadores

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0,854</b>
------------------------------------	--------------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario permitió rendir la variable de SÍNDROME DE BURNOUT, concluyendo el índice de confiabilidad bueno de 85.4% para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: Godos Moreira Jennyfer Alexandra  
DNI : 76079918

  
 FIELMA  
 Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
 COGEPRE N° 829

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez  
DNI: 45246550

## Anexo 08

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154477021
Municipalidad Provincial de Sullana	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Mondoñedo López Segundo Armando	DNI: 03683620

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ x ]. no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Godos Moreira Jennyfer Alexandra	DNI: 76079918

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Sullana, Piura, 07 de noviembre 2022

Firma y sello:   
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 09

<b>PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	
¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.	El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.	Tipo de investigación es aplicada.  Diseño de investigación: no experimental, transversal, correlacional.  Enfoque: cuantitativo  Población: 900 trabajadores.  Muestra: 270  Técnica: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	
¿Qué relación tiene el agotamiento emocional con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022 ?.	Medir la relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.	El agotamiento emocional tiene relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.	
¿De qué forma se relaciona la sobrecarga laboral con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022?	Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.	Existe una forma en la que la sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.	

¿Cuál es la relación entre la realización personal y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022?

¿Qué relación tiene la despersonalización con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022?;

Determinar la desmotivación laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

Precisar la relación entre la despersonalización y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

Identificar las características que presenta el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

Conocer la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2022.

La desmotivación laboral se relaciona con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

La despersonalización tiene una relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2022.

Método de análisis:  
SPSS 26, Excel

Anexo 10











