



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de
un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Guerrero Aguilar, Haydee Yanina (orcid.org/0009-0002-1938-668X)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, por ser mi pilar fundamental y por brindarme su amor y apoyo incondicional en cada momento de este camino.

A mis amigos, por su paciencia, comprensión y motivación cuando más lo

A mis profesores y mentores, por guiarme con sabiduría y por sembrar en mí la pasión por el conocimiento.

Agradecimiento

A Dios, por haber forjado mi camino, y me ha dirigido al sendero correcto.

A mis padres y familiares por estar siempre apoyándome, por el inmenso amor con el que me han criado, por llenarme de valores para ser una buena persona, por nunca haberme dejado sola y seguir confiando en mí.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	4
III METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables, Operacionalización	9
3.3. Población y muestra	10
3.4. Técnicas e instrumentos	10
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Método de análisis de datos.....	11
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	31

Índice de Tablas

Tabla 1	Agotamiento emocional de los colaboradores	12
Tabla 2	Primera parte de los resultados descriptivos respecto al desempeño.....	13
Tabla 3	Segunda parte de resultados descriptivos del desempeño	14
Tabla 4	Relación entre agotamiento emocional y desempeño	16
Tabla 5	Dimensión despersonalización	16
Tabla 6	Relación entre despersonalización y desempeño	17
Tabla 7	Dimensión auto regulación	18
Tabla 8	Relación entre auto regulación y desempeño.....	19
Tabla 9	Resultados descriptivos de las dimensiones de cada variable	20
Tabla 10	Relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño	21

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la asociación del Síndrome de Burnout con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020. El estudio es de tipo aplicada, diseño no experimental transeccional, nivel correlacional. La muestra fue censal de 47 colaboradores contratados bajo los decretos legislativos 728 y 276. Para el recojo de los datos se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable. Se concluyó, que existe una relación una relación inversa entre el nivel de burnout y el desempeño laboral del personal municipal. Esto significa que a medida que aumenta el agotamiento, la despersonalización y la disminución de la realización personal, el rendimiento laboral tiende a disminuir.

Palabras Clave: Burnout, desempeño, colaboradores, gobierno local.

ABSTRACT

The present research had as its general objective to evaluate the association of Burnout Syndrome with the performance of the collaborators of a local government in the province of Sechura, 2020. The study is of an applied type, non-experimental cross-sectional design, correlational level. The sample was a census of 47 collaborators hired under legislative decrees 728 and 276. To collect the data, two questionnaires were applied, one for each variable. It was concluded that there is an inverse relationship between the level of burnout and the job performance of municipal staff. This means that as exhaustion, depersonalization and decreased personal fulfillment increase, job performance tends to decrease.

Keywords: Burnout, performance, collaborators, local government.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, estamos experimentando un entorno de rápidos cambios que afecta todas las áreas de nuestra vida. Es así como las problemáticas psicológicas han aumentado en su nivel de incidencia y se han vuelto más complejas, por consiguiente, la capacidad de gestionar las emociones, como mecanismo para una adaptación flexible, se erige como un factor clave para optimizar el desempeño, al mismo tiempo que facilita un mayor bienestar tanto a nivel individual como grupal.

Hoy en día, las demandas y expectativas en el entorno laboral han aumentado en diversos roles, lo que frecuentemente provoca desajustes emocionales en los empleados. Estos desajustes se manifiestan a menudo como colapsos emocionales debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de realización personal, conduciendo al síndrome de Burnout. Este problema afecta tanto a colaboradores en general, y aunque muchos lo experimentan, a menudo no son conscientes de ello.

La presión laboral diaria produce altos niveles de estrés que impactan negativamente las relaciones sociales y personales de las personas. Según Ortega y Jácome (2017), el síndrome de Burnout influye muy negativamente en la satisfacción laboral, por lo tanto, es crucial reflexionar sobre este problema y utilizar métodos para detectarlo a tiempo, con el objetivo de evitar una disminución en la productividad.

Solano (2017) sostiene que las instituciones públicas colombianas están ofreciendo servicios en declive, lo que genera insatisfacción entre los usuarios debido a los largos tiempos de espera para la tramitación de servicios y las deficiencias en el desempeño de los empleados. Por otro lado, Gómez (2016) señala que una investigación realizada en Alemania reveló un aumento acelerado del precitado síndrome en el 12.5% de los trabajadores de ese país, quienes muestran signos de agotamiento en sus lugares de trabajo.

A nivel nacional, un estudio realizado con estudiantes de una universidad particular en Lima, Galli (2005) revelaron que la sobrecarga de trabajo y la problemática financiera, entre diversos factores, generan consecuencias en la salud juvenil. Se concluyó que el Burnout refleja una salud mental limitada, generalmente asociada con el estrés laboral. Cuando las personas se

encuentran agotadas emocionalmente, tienden a adoptar actitudes defensivas, y a una sensación de falta de realización personal.

Según Gutiérrez (2016), el personal de emergencias del Hospital Las Mercedes enfrenta múltiples dificultades en su labor diaria, como infraestructura inadecuada, sobrecarga de trabajo y escasez de recursos. Estas circunstancias provocan conductas defensivas, como respuestas agresivas, falta de respuesta, información insuficiente y, en algunos casos, malestar corpóreo, entre otros problemas. Troncos (2016) halló que el cansancio, el acoso y desgaste laboral administrativo en un nosocomio público de Piura están estrechamente relacionados con el bajo rendimiento de los empleados.

En la institución de gobierno local de la provincia de Sechura, la observación llevada a cabo ha permitido comprobar empíricamente que los empleados muestran una pérdida progresiva de energía, con una notable desproporción entre el trabajo realizado y el agotamiento que experimentan, además de evidenciar una significativa sobrecarga de trabajo. Los empleados muestran una irritabilidad excesiva al atender a los usuarios, ofreciendo servicios inadecuados, esto resulta contradictorio, ya que se trata de una institución pública cuyo principal objetivo es brindar servicios de calidad a la comunidad. De lo contrario, podrían surgir factores que conduzcan a un bajo rendimiento laboral, altos niveles de burocracia y demoras en la atención de solicitudes.

El problema general de la investigación es ¿De qué forma se asocia el Síndrome de Burnout con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020? Y los específicos son ¿Cómo se asocia el agotamiento emocional con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020?; ¿Cómo se asocia la despersonalización con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020? y ¿Cómo se asocia la auto regulación con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020?

El estudio se encuentra justificado dado que en la actualidad las empresas deben aumentar su competitividad en sus respectivos campos, motivo por el cual buscan innovar en las estrategias para alcanzar los objetivos de éxito

establecidos. Por lo tanto, las instituciones adoptan herramientas basadas en enfoques gerenciales específicos para cumplir con las metas propuestas en favor de la población a la que sirven.

Este estudio podría resultar beneficioso al identificar las repercusiones del síndrome, permitiendo así implementar medidas adecuadas para mitigar sus efectos y mejorar el rendimiento de los empleados en la institución gubernamental local mencionada. Además, desde una perspectiva práctica, se justifica esta investigación al buscar ofrecer soluciones a los problemas identificados que son objeto de estudio. Además, este estudio podría crear nuevas oportunidades para quienes estén interesados en este tema, sirviendo como guía de referencia. Por último, existe una justificación social válida, ya que manejar adecuadamente este síndrome puede mejorar el rendimiento de los colaboradores, lo que a su vez beneficia la atención que se brinda a los usuarios.

El objetivo general es: Evaluar la asociación del Síndrome de Burnout con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020, mientras que los específicos son: Determinar la asociación del agotamiento emocional con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura; Medir la asociación de la despersonalización con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura; asimismo, Establecer la asociación de la auto regulación con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura.

La hipótesis general es: El Síndrome de Burnout se asocia de forma significativa con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020 y las específicas: El agotamiento emocional se asocia de forma significativa con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura; Existe una asociación significativa entre despersonalización y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, asimismo, La auto regulación se asocia de forma significativa con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura.

II MARCO TEÓRICO

Torres (2021) en tesis sobre el *Burnout en profesores de Bío Bío*. El fin fue llevar a cabo un análisis para establecer el nivel de este síndrome en docentes de instituciones estatales básicas. Tuvo un enfoque cuantitativo, corte transversal. Los resultados revelaron que los participantes presentaron un alto nivel de agotamiento, un bajo nivel de cinismo y un nivel medio-alto de eficacia profesional. Se destaca la importancia de monitorear estos indicadores para prevenir el Burnout.

En su estudio, Taruchaín y Mayorga (2020) evaluaron Burnout en trabajadores estatales de Ecuador mediante el inventario de Maslach. Los resultados ofrecen una visión de los niveles de despersonalización, agotamiento y realización personal en esta población.

La investigación reveló niveles moderados de agotamiento y realización personal, pero un alto nivel de despersonalización, especialmente en hombres. Estos hallazgos indican un riesgo de burnout y dificultades en las relaciones laborales.

Ramírez (2017) realizó un análisis cuantitativo de las características sociodemográficas de 166 profesionales de la salud en Ecuador. Los resultados revelaron que el perfil predominante correspondía a mujeres solteras, con una edad promedio de 38 años y una experiencia laboral de hasta 12 años, quienes trabajaban jornadas de ocho horas diarias y atendían a un número moderado de pacientes.

Muñoz y Hurtado (2016) estudiaron la relación entre el burnout y las condiciones laborales de 704 profesores colombianos. Encontraron que las condiciones laborales deficientes están asociadas a un nivel moderado de burnout, manifestándose en cansancio en las emociones, carencia de sentido de realización individual y despersonalización.

En su investigación, Gutiérrez y Pando (2018) buscaron determinar si existía una asociación del síndrome con el desempeño de 73 profesores de una escuela secundaria en Cajamarca. A través de un estudio correlacional, utilizando el inventario de Maslach y un cuestionario sobre desempeño laboral, los investigadores llegaron a la conclusión de que se carece de asociación relevante entre ambas variables.

Gutiérrez (2016) investigó el vínculo entre el burnout y el desempeño de 169 empleados administrativos del municipio de Cajamarca. Los resultados mostraron que a medida que aumenta el nivel de burnout, disminuye el desempeño laboral, evidenciando un vínculo negativo y significativo.

A través de su investigación, Collantes y Mamani (2018) establecieron una conexión clara entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados de una municipalidad del departamento de Cajamarca. Utilizando un diseño descriptivo-correlacional y aplicando un cuestionario a 76 trabajadores, los autores encontraron evidencia estadísticamente significativa de que dicho estrés influye de forma muy negativa en el rendimiento laboral.

Aguirre (2019) investigó la asociación del burnout con la calidad de servicio en la Municipalidad de Los Olivos. A través de un estudio correlacional, se evidenció una asociación significativamente negativa de ambas variables, lo que indica que a medida que aumenta el nivel de burnout, disminuye la calidad de servicio brindada al público.

Alama (2021) investigó si existía un vínculo entre el Boreout y el compromiso de 230 colaboradores de la Unid. de Serv. Especiales en Piura. Los hallazgos permitieron evidenciar una importante correlación entre ambas variables, a pesar de que se identificaron niveles bajos de boreout, especialmente en la infra exigencia, y un nivel medio de compromiso organizacional en general.

A través de un estudio cuantitativo, Flores (2018) exploró cómo el boreout influye en el compromiso de los empleados de la RENIEC. Los hallazgos revelan que, aun cuando se presenta una relación positiva entre ambas variables, es la dimensión de desinterés del boreout la que tiene un mayor impacto en el compromiso de los trabajadores.

En la tesis de Troncos (2016) se investigó la conexión entre el burnout y la productividad laboral administrativa. Se determinó un importante vínculo del cansancio, acoso y desgaste con la eficiencia de los individuos.

Respecto a los fundamentos teóricos, el Síndrome de Burnout se observa más frecuentemente en roles laborales que implican la atención directa a otros; este síndrome también puede resultar en ausencias laborales debido a que el trabajador llega a un punto en el que se siente incapaz mental y físicamente de desempeñar sus funciones. Hace cuatro décadas las expertas estadounidenses

Maslach y Jackson lo definieron como el síndrome caracterizado por cansancio emotivo y despersonalización sobre todo en individuos que mantienen contacto directo con clientes (Fidalgo, 2018).

El Burnout se caracteriza por una profunda alteración emocional que va más allá del estrés habitual. Los cambios de humor, la irritabilidad y la pérdida de empatía son síntomas distintivos. Estos cambios pueden manifestarse en conflictos interpersonales y una actitud defensiva hacia los demás (Bosqued, 2018).

El Burnout se constituye en una reacción emocional al estrés laboral excesivo. Caracterizado por un agotamiento emocional, una sensación de vacío y una pérdida de interés en el trabajo. Estos cambios emocionales pueden manifestarse en comportamientos irritables o cínicos hacia los demás (Olivares, 2017).

Desmotivación: La sobrecarga de trabajo y el estrés crónico transforman los objetivos laborales en una fuente de frustración. Aquí se subraya la relación directa entre el exceso de presión y la pérdida de interés en los objetivos.

Agotamiento mental: El Burnout debilita las defensas del empleado frente al estrés, haciéndolo más susceptible a sus efectos negativos. Aquí se subraya cómo el Burnout reduce la resistencia del individuo.

Falta de energía y menor rendimiento: El estrés crónico derivado del Burnout deteriora las funciones cognitivas, dificultando la concentración, la memoria y la capacidad de aprendizaje, lo que a su vez impacta negativamente en el desempeño laboral. Aquí se subraya el daño a nivel cerebral causado por el estrés prolongado.

Respecto a los síntomas físicos, las consecuencias físicas del Burnout son amplias y pueden incluir desde dolores musculares hasta problemas cardíacos, pasando por trastornos gastrointestinales y alteraciones en la piel.

El estrés crónico generado por el Burnout puede llevar a las personas a buscar refugio en sustancias como el alcohol o las drogas como una forma de aliviar la tensión-

Alteraciones del sueño: El Burnout, como otros tipos de estrés laboral, provoca trastornos del sueño, dificultando conciliar el descanso y generando despertares frecuentes (El-Sahali, 2015).

Baja de las defensas: El síndrome debilita las defensas del organismo, haciéndolo más vulnerable a infecciones.

Sus efectos se extienden más allá del ámbito laboral, impactando en las relaciones personales y generando pérdidas económicas para las empresas (Olivares, 2017).

Acoso laboral: llamado mobbing, podría desencadenar en Burnout. Estas conductas hostiles y repetitivas debilitan emocionalmente a las víctimas, haciéndolas más vulnerables al agotamiento profesional.

Elevado nivel de responsabilidad: En determinadas profesiones, la carga de responsabilidad es tan elevada que exige una concentración máxima y una meticulosidad constante, ya que incluso los errores más insignificantes pueden tener resultados desastrosos.

Jornadas laborales demasiado largas: Jornadas laborales excesivamente largas, donde los empleados deben trabajar de diez a dieciséis horas sin descanso.

Trabajos repetitivos: La monotonía laboral también puede generar Burnout. La falta de estímulos y la repetición constante de tareas pueden llevar al desgaste emocional (Bernal & Chávez, 2018).

Gómez (2016) plantea que las personas que experimentan Burnout pueden adoptar dos posturas diferentes: activa y pasiva. En la primera, los individuos buscan activamente soluciones y expresan sus necesidades de manera asertiva, mientras que, en la segunda, se resignan a la situación y evitan el conflicto.

De acuerdo con Chiavenato (2017), el desempeño laboral no solo está influenciado por las habilidades técnicas de un empleado, sino también por factores psicológicos como la satisfacción laboral, la autoestima y la colaboración en equipo.

Dolan & Valle (2016) enfatizan que, además de las habilidades técnicas, las competencias blandas como el liderazgo, el trabajo en equipo y la inteligencia emocional son fundamentales para alcanzar el éxito en el desempeño dentro de un entorno cada vez más competitivo.

El rendimiento de un empleado es el resultado de una compleja interacción entre sus características personales (habilidades, conocimientos,

actitudes) y las demandas del entorno laboral. Estos factores pueden potenciar o limitar su desempeño, especialmente en momentos de cambio.

De acuerdo con Flórez (2011), la satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la naturaleza del trabajo que realizan los empleados. Cuando las tareas son significativas y desafiantes, es más probable que los empleados se sientan satisfechos.

La autoestima es un factor clave en el desempeño laboral, especialmente en aquellos trabajos que permiten a los empleados mostrar sus habilidades y conocimientos (Bernal y Chávez, 2018).

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo aplicado, debido a que se centra en la búsqueda de soluciones concretas para problemas identificados. Baena (2017) la describe como utilitaria, destacando la necesidad de abordar problemas específicos con estrategias efectivas para su resolución. Al ser un diseño no experimental de corte transversal, la investigación se limita a observar las variables en un punto en el tiempo. De esta manera, se puede determinar si hay alguna asociación entre ellas. Para Hernández et al. (2014), estas investigaciones se caracterizan por una observación pasiva de las variables, sin intentar controlar o modificar ninguna de ellas. Esto permite explorar las relaciones existentes entre las variables en su contexto natural. Además, este estudio se clasifica como descriptivo correlacional, pues busca establecer la relación de las dos variables. Según Muñoz (2015), en este tipo de investigación se detallan las características de hechos o fenómenos que pueden tener una asociación mutua.

3.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Viene a ser un estado de desgaste profesional que se manifiesta en tres dimensiones: un agotamiento emocional profundo, una actitud cínica y distante hacia las personas con las que se trabaja y una sensación de pérdida de eficacia en el desempeño laboral. Este síndrome es particularmente frecuente en aquellos cuya labor implica un contacto interpersonal intenso y continuo (Olivares, 2017).

Variable 2: Desempeño laboral

Se enfoca en el desempeño del empleado en términos de su capacidad para alcanzar los objetivos establecidos y de su contribución a los resultados de la organización (Chiavenato, 2017).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Personal contratado bajo el D.L. 276:	41 individuos
Personal contratado bajo el D.L. 728:	6 individuos
Total:	47 individuos

3.3.2. Criterios de selección

Inclusión

Empleados de ambos sexos de la entidad pública en cuestión

Exclusión

Empleados en uso físico vacacional o ausentes por diversas razones.

3.3.2. Muestra

Consiste en una selección representativa de la población que se utiliza para recolectar datos, por lo tanto, debe ser precisamente determinada. En este estudio, se utilizará una muestra censal, incluyendo a los 47 colaboradores que conforman la población objetivo (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnica

Para recolectar la información necesaria, se utilizaron encuestas y entrevistas, tal como lo sugiere Muñoz (2015). Estas herramientas son fundamentales para cualquier investigación.

Encuesta: se trata de un método de naturaleza cuantitativa, mediante el cual se llevó a cabo un sondeo entre los empleados de la institución pública en estudio, con el fin de recopilar información relevante para la investigación.

3.4.2. Instrumento

Se diseñó un cuestionario utilizando escala ordinal. Fue un elemento clave diseñado siguiendo la secuencia establecida según la operacionalización establecida, con el fin exclusivo de recopilar los datos relevantes.

Para la validación, el instrumento fue evaluado por un grupo de tres expertos en el área de investigación, quienes aprobaron su idoneidad y suficiencia. Asimismo, la confiabilidad fue comprobada con un coeficiente de Cronbach de 0.755.

3.5. Procedimientos

Hernández et al. (2014) indican que los instrumentos deben evaluar adecuadamente la fiabilidad del proceso; en esta investigación, se utilizó un cuestionario aplicado al personal de la entidad pública en cuestión, directamente en su lugar de trabajo. Se optó por recoger la data después de coordinar y obtener la autorización del personal adecuado en la institución, con el objetivo de no interrumpir las actividades laborales y facilitar una recolección de datos más efectiva.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recabados fueron analizados de manera descriptiva e inferencial utilizando el software SPSS v.26. Los resultados numéricos se presentaron en tablas y los datos cualitativos se interpretaron en el contexto de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó conforme a los lineamientos éticos de la institución y las normas APA 7ª edición. Se priorizó la transparencia en todas las etapas del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de los cuestionarios

4.1.1. Agotamiento emocional y desempeño de los colaboradores

Tabla 1

Agotamiento emocional de los colaboradores

Agotamiento emocional		Pocas							Total
		Nunca	Una vez al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días	
Se siente emocionalmente agotado por sus labores	n	11	9	4	12	5	6	0	47
	%	23.4	19.0	8.5	25.5	10.6	12.7	0.0	100,00
Se siente cansado al final de la jornada laboral	n	3	15	5	4	5	9	6	47
	%	6.4	31.9	10.6	8.5	10.6	19.0	12.7	100,00
Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día laborable	n	16	10	4	3	6	8	0	47
	%	34.0	21.3	8.5	6.4	12.7	17.0	0.0	100,00
Trabajar la mayor parte del día con mucha gente representa mucho esfuerzo	n	9	9	1	3	6	5	4	47
	%	19.0	19.0	2.1	6.4	12.7	10.6	8.5	100,00
Se siente acabado por sus labores	n	27	5	2	5	2	4	2	47
	%	57.4	10.6	4.2	10.6	4.2	8.5	4.2	100,00
Se siente frustrado en sus labores.	n	29	4	5	3	3	3	0	47
	%	61.7	8.5	10.6	6.4	6.4	6.4	0.0	100,00
Cree que está trabajando demasiado.	n	17	5	4	6	4	8	3	47
	%	36.2	10.6	8.5	12.7	8.5	17.0	6.4	100,00
Trabajar directamente con personas le produce estrés.	n	24	4	3	5	4	3	4	47
	%	51.0	8.5	6.4	10.6	8.5	6.4	8.5	100,00
Me siento acabado	n	30	3	1	3	2	5	3	47
	%	63.8	6.4	2.1	6.4	4.2	10.6	6.4	100,00

Nota. Cuestionario aplicado.

La tabla demuestra que, aunque se presenta una variabilidad en el agotamiento emotivo, la mayor parte de los trabajadores no reporta un nivel de agotamiento crónico. Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje significativo experimenta síntomas de fatiga y cansancio relacionados con su trabajo.

Por otro lado, los datos revelan que una proporción significativa de los trabajadores no experimenta sentimientos de agotamiento, frustración o sobrecarga laboral. Estos resultados sugieren que, en general, los trabajadores se sienten satisfechos con sus condiciones laborales.

Tabla 2

Primera parte de los resultados descriptivos respecto al desempeño de los colaboradores

Desempeño		Casi		Rara	Casi siempre	Siempre	Total
		Nunca	nunca	vez			
Sabe cuál es la estructura orgánica de su centro de labores	N	0	0	5	12	30	47
	%	0.0	0.0	10.6	25.5	63.8	100,00
Tiene certeza respecto al alcance de las tareas que lleva a cabo al interior de la entidad	N	0	1	2	15	29	47
	%	0.0	2.1	4.2	31.9	61.7	100,00
Percibe que cumpliendo con su labor brinda un aporte relevante a la entidad	n	0	0	7	15	25	47
	%	0.0	0.0	14.9	31.9	53.1	100,00
Cree que su papel de colaborador es generador de beneficio para la entidad.	n	0	0	8	17	22	47
	%	0.0	0.0	17.0	36.1	46.8	100,00
Cree que su labor en la entidad impacta en el cumplimiento de la misión institucional	n	0	1	6	16	24	47
	%	0.0	2.1	12.8	34.0	51.0	100,00
Considera que hay límites en el desarrollo de sus funciones	n	2	7	8	14	16	47
	%	4.2	14.9	17.0	29.8	34.0	100,00
Considera que en el desempeño de sus funciones aplica toda su capacidad intelectual.	n	0	2	7	18	20	47
	%	0.0	4.2	14.9	38.3	42.6	100,00

Se percibe con la capacidad de ejecutar sus tareas en tiempo menores a los de sus compañeros	n	3	1	10	26	7	47
	%	6.4	2.1	21.3	55.3	14.9	100,00
Usted ejecuta sus labores con mentalidad optimista.	n	1	0	1	10	35	47
	%	2.1	0.0	2.1	21.3	74.5	100,00

Nota. Cuestionario aplicado.

El análisis de la Tabla 2 revela que la mayoría de los trabajadores tienen una clara comprensión de su rol dentro de la organización y reconocen la importancia de su contribución. Estos resultados son positivos, ya que indican un alto nivel de compromiso organizacional.

Por otro lado, los resultados indican que los trabajadores perciben tener un buen desempeño laboral. La mayoría se siente capaz de utilizar todas sus capacidades intelectuales y de completar sus tareas de manera eficiente, además de mantener una actitud positiva.

Tabla 3

Segunda parte de resultados descriptivos del desempeño de los colaboradores

Desempeño		Nunca	Casi nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre	Total
Cree que sus actividades laborales son acordes a sus objetivos profesionales.	n	0	1	6	20	20	47
	%	0.0	2.1	12.8	42.6	42.6	100,00
Cree que su rendimiento en el trabajo depende de su estado emotivo	n	5	5	10	12	15	47
	%	10.6	10.6	21.3	25.4	31.9	100,00
Cree que su performance mejora al aproximarse fin de mes	n	11	12	14	4	6	47
	%	23.4	25.5	29.8	8.5	12.8	100,00
Planifica sus actividades laborales con antelación	n	0	2	6	16	23	47
	%	0.0	4.2	12.8	34.0	48.9	100,00
Resuelve sus conflictos laborales eficientemente	n	1	1	5	20	20	47
	%	2.1	2.1	10.6	42.6	42.6	100,00

Considera que dispone de metas a corto y largo plazo dentro de sus labores	n	1	3	9	17	17	47
	%	2.1	6.4	19.1	36.2	36.2	100,00
Considera que es empático con sus colegas cuando ellos pasan por una dificultad	n	4	2	4	15	22	47
	%	8.5	4.2	8.5	31.9	46.8	100,00
Se percibe competente para la toma de importantes decisiones en su rol laboral	n	1	2	6	14	24	47
	%	2.1	4.2	12.8	29.8	51.0	100,00
Considera que es asertivo para enmendar sus errores y los de sus colegas	n	2	5	9	23	8	47
	%	4.2	10.6	19.1	48.9	17.0	100,00

Nota. Cuestionario aplicado.

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados sienten que su trabajo está alineado con sus metas personales y que organizan bien sus tareas. También influye su estado emocional y suelen resolver conflictos de manera eficaz.

Por otra parte, los empleados se sienten competentes y comprometidos con su trabajo. La mayoría se siente capaz de tomar decisiones, muestra empatía y valora la importancia de tener objetivos claros.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE₁: El agotamiento emocional se asocia de forma significativa con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura.

Tabla 4*Relación entre agotamiento emocional y desempeño de los colaboradores*

	Correlaciones	Desempeño
	Coeficiente de correlación	
	Rho de Spearman	-0,434**
Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)	0,000
	N	47

** Correlación significativa en nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Cuestionario aplicado.

Los hallazgos sugieren que el agotamiento emocional es un factor que afecta negativamente la productividad y eficiencia del personal de la entidad. Es fundamental implementar estrategias para reducir el estrés y mejorar el bienestar de los empleados. Se logra aceptar la hipótesis 1.

4.1.2. Relación entre despersonalización y desempeño laboral**Tabla 5***Dimensión despersonalización*

Despersonalización		Nunca	Unas Pocas		Pocas		Todos los días	Total	
			Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana			Pocas veces a la semana
Cree que trata a los usuarios como si fueran objetos impersonales.	n	28	4	3	3	4	3	2	47
	%	59.6	8.5	6.4	6.4	8.5	6.4	4.2	100,00
Se ha tornado menos sensible con las personas desde que labora en la entidad	n	25	4	3	3	5	5	3	47
	%	53.2	8.5	6.4	6.4	10.6	10.6	6.4	100,00
Le preocupa que sus actuales laborales le lleguen a endurecer emocionalmente.	n	25	6	4	6	2	3	1	47
	%	53.2	12.8	8.5	12.8	4.2	6.4	2.1	100,00
En realidad, no le preocupa lo que le suceda a algunos de sus colegas.	n	15	8	4	5	2	4	9	47
	%	31.9	17.0	8.5	10.6	4.2	8.5	19.1	100,00
	n	31	6	1	3	1	2	3	47

Cree que sus colegas le culpan de algunas de sus dificultades.	%	66.0	12.8	2.1	6.4	2.1	4.2	6.4	100,00
--	---	------	------	-----	-----	-----	-----	-----	--------

Nota. Cuestionario aplicado.

El análisis de los resultados indica que los trabajadores mantienen una actitud humana y compasiva hacia los demás, a pesar de las demandas de su trabajo. La mayoría no ha experimentado un aumento en la deshumanización ni se siente culpable por los problemas de compañeros.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE₂: Existe una asociación significativa entre despersonalización y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura.

Tabla 6

Relación entre despersonalización y desempeño de los colaboradores

	Correlaciones	Desempeño
	Coeficiente de correlación Spearman	de de -0,360**
Despersonalización	Sig. (bilateral)	0,000
	N	47

** Correlación significativa en nivel 0,05 (bilateral).
Nota. Cuestionario aplicado.

El análisis estadístico reveló una correlación negativa significativa de la despersonalización con el desempeño laboral. Esto indica que, a mayor nivel de despersonalización, menor es la eficiencia y eficacia en el trabajo. Se llega a aceptar la hipótesis 2.

4.1.3. Relación entre auto regulación y desempeño de los colaboradores

Tabla 7

Dimensión auto regulación

Auto regulación		Pocas			Unas		Pocas		Todos los días	Total
		Nunca	veces al año	Una vez al mes	veces al mes	Una vez a la semana	veces a la semana			
Comprende con facilidad cómo se sienten los usuarios.	n	2	4	2	4	2	11	22	47	
	%	4.2	8.5	4.2	8.5	4.2	23.4	46.8	100,00	
Trata muy eficazmente a los usuarios con dificultades.	n	1	4	2	4	4	6	26	47	
	%	2.1	8.5	4.2	8.5	8.5	12.8	55.3	100,00	
Cree que está influyendo de forma positiva con su trabajo en la vida de otras personas.	n	3	6	3	3	5	5	22	47	
	%	6.4	12.8	6.4	6.4	10.6	10.6	46.8	100,00	
Se siente bastante activo.	n	0	1	3	3	1	6	33	47	
	%	0.0	2.1	6.4	6.4	2.1	12.8	70.2	100,00	
Puede crear un clima agradable con los usuarios.	n	0	0	2	4	3	6	32	47	
	%	0.0	0.0	4.2	8.5	6.4	12.8	68.1	100,00	
Se siente estimulado después de laborar en contacto con los usuarios.	n	1	1	2	3	6	20	14	47	
	%	2.1	2.1	4.2	6.4	12.8	42.6	29.8	100,00	
Ha conseguido diversas cosas útiles en sus labores.	n	0	4	2	4	2	5	30	47	
	%	0.0	8.5	4.2	8.5	4.2	10.6	63.8	100,00	
En su trabajo aborda los problemas emotivos con calma.	n	2	3	3	3	2	8	26	47	
	%	4.2	6.4	6.4	6.4	4.2	17.0	55.3	100,00	

Nota. Cuestionario aplicado.

El análisis de los resultados indica que los trabajadores poseen una gran capacidad para regular sus emociones y sus relaciones con los demás. La mayoría

se siente activa, crea ambientes agradables y tiene un impacto positivo en su entorno.

Además, los hallazgos indican que los individuos experimentan un alto nivel de bienestar psicológico en el trabajo. La mayoría se siente motivado, alcanza logros y tiene habilidades efectivas para manejar las emociones.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE₃: La auto regulación se asocia de forma significativa con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura.

Tabla 8

Relación entre auto regulación y desempeño de los colaboradores

	Correlaciones	Desempeño
	Coeficiente de correlación	
	Rho de Spearman	0,406**
Auto regulación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	47

** Correlación significativa en nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Cuestionario aplicado.

El análisis estadístico reveló una correlación positiva significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral. Esto indica que, a mayor nivel de autorregulación, mayor es la eficiencia y eficacia en el trabajo. Se llega a aceptar la hipótesis 3.

4.1.4. Relación entre Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores

Tabla 9

Resultados descriptivos de las dimensiones de cada variable

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Agotamiento emocional	31	66.0	4	8.5	12	25.5	47	100,00
Despersonalización	21	44.7	11	23.4	15	31.9	47	100,00
Auto regulación	12	25.5	8	17.0	27	57.4	47	100,00
Síndrome de Burnout	4	8.5	39	83.0	4	8.5	47	100,00

Dimensiones del desempeño laboral	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Calidad de trabajo	0	0.0	14	29.8	33	70.2	47	100,00
Responsabilidad	0	0.0	5	10.6	42	89.4	47	100,00
Compromiso organizacional	2	4.2	25	53.19	20	42.6	47	100,00
Trabajo en equipo	3	6.4	11	23.4	33	70.2	47	100,00
Desempeño laboral	0	0.0	7	14.9	40	85.1	47	100,00

Nota. Cuestionario aplicado.

El análisis de los datos indica que el síndrome de burnout se manifiesta de manera heterogénea en los trabajadores. Si bien la mayoría presenta bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, un porcentaje considerable experimenta dificultades en la dimensión de autorregulación.

El análisis de los datos revela que los individuos demuestran un elevado nivel de compromiso con la calidad de su trabajo y la responsabilidad en sus funciones. Sin embargo, el compromiso organizacional presenta un nivel ligeramente inferior. En general, el desempeño laboral es valorado como bueno.

Contrastación de Hipótesis General

HG: El Síndrome de Burnout se asocia de forma significativa con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020.

Tabla 10

Relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño de los colaboradores

	Correlaciones	Desempeño
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	- 0,336**
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	47

** Correlación significativa en nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Cuestionario aplicado.

El análisis estadístico reveló una correlación negativa significativa entre síndrome de burnout y desempeño laboral. Esto indica que, a mayor nivel de burnout, menor es la eficiencia y eficacia en el trabajo.

Asimismo, la significancia (bilateral) = 0,001, menor que 0,05, hace posible la aceptación de la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

El estudio confirmó una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, respaldando la teoría de Dolan & Valle (2016) sobre la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias para prevenir el burnout y mejorar el bienestar de los empleados, ya que esto puede conducir a un aumento de la productividad y la satisfacción laboral.

Diversos estudios, como los de Olivares (2017), Aguirre (2019) y Fidalgo (2018), coinciden en que Burnout se vincula estrechamente con una disminución del desempeño, especialmente en aquellos trabajos que involucran la interacción con otras personas.

Los resultados de Troncos (2016) y nuestra investigación muestran que burnout se asocia con un menor desempeño laboral y una mayor probabilidad de agotamiento físico y emocional. Especialmente, la dimensión de autorregulación parece ser un área de preocupación en nuestra muestra.

La evaluación del desempeño, como señala Chiavenato (2017), es fundamental para medir el rendimiento de los trabajadores. Nuestros resultados muestran que, aunque la mayoría del personal presenta un buen desempeño, hay áreas como el compromiso organizacional donde se pueden realizar mejoras.

Es necesario prestar mayor atención al bienestar y satisfacción de los empleados para optimizar su desempeño y, en consecuencia, la calidad del servicio.

Al igual que en el estudio de Bosqued (2018), nuestros hallazgos revelan que el agotamiento emocional es un factor que disminuye el desempeño laboral. El hecho de que una proporción considerable de los empleados se sienta emocionalmente agotado sugiere que el estrés laboral está afectando su bienestar y, por ende, su capacidad para realizar sus tareas de manera eficiente y eficaz.

Taruchaín y Mayorga (2020) identificaron un perfil de burnout caracterizado por altos niveles de despersonalización y un riesgo moderado de desarrollar

burnout completo. Aunque nuestros resultados muestran un patrón similar en cuanto a la despersonalización, los niveles de agotamiento emocional y realización personal son ligeramente más bajos en nuestra muestra.

Si bien los empleados reportan niveles relativamente bajos de estrés, es importante recordar que el estrés crónico es un proceso gradual que puede tener consecuencias a largo plazo.

El deterioro cognitivo asociado al estrés prolongado puede afectar la capacidad de los empleados para realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente.

Los resultados muestran una clara relación negativa de despersonalización y desempeño laboral, lo que confirma los hallazgos de El-sahali (2015). A medida que aumenta la despersonalización, disminuye la productividad de los empleados.

La investigación de Muñoz y Hurtado (2016) reveló que las condiciones laborales inadecuadas en las escuelas colombianas contribuyen al crecimiento del Burnout en profesores. Si bien los niveles de burnout no son críticos, sí existen áreas que requieren atención para mejorar el bienestar de los profesores.

La data recogida en Sechura demuestra que la mayoría de los empleados no han adoptado una actitud deshumanizada hacia las personas con las que interactúan en su trabajo diario.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la falta de motivación y satisfacción laboral puede aumentar la vulnerabilidad de los empleados a desarrollar despersonalización y, por consiguiente, experimentar niveles más altos de estrés.

Por otra parte, al evaluar la tercera hipótesis específica, La investigación reveló que la autorregulación se encuentra asociada de forma significativa con un mejor desempeño de los empleados municipales.

Los resultados muestran que los empleados de la municipalidad, en general, poseen habilidades sociales bien desarrolladas y se sienten satisfechos con su contribución al trabajo.

Al igual que Gutiérrez (2016), encontramos una relación significativa y negativa entre el burnout y el desempeño de los empleados municipales. Esto sugiere que el burnout actúa como un obstáculo para un desempeño óptimo.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio reveló una relación inversa entre el nivel de burnout y el desempeño laboral del personal municipal. Esto significa que a medida que aumenta el agotamiento, la despersonalización y la disminución de la realización personal, el rendimiento laboral tiende a disminuir.
2. Los hallazgos de la investigación llevada a cabo confirman que el agotamiento emocional es un factor que incide negativamente en el desempeño laboral de los empleados de la entidad pública.
3. El estudio reveló que a medida que aumenta el nivel de despersonalización en los empleados, disminuye su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva.
4. Los hallazgos de la investigación confirman que la autorregulación es un factor clave que contribuye al desempeño laboral de los empleados de la entidad pública. Los empleados con alta capacidad de autorregulación suelen ser más eficientes y efectivos en su trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Aplicar iniciativas que promuevan la salud emocional de los trabajadores, con el objetivo de reducir el riesgo de burnout y mejorar la calidad de los servicios públicos.
2. Establecer un programa de tutoría que brinde apoyo emocional y profesional a los empleados, mejorando así su actitud hacia el trabajo y su contribución a los objetivos institucionales.
3. Desarrollar iniciativas que promuevan los valores de la organización y refuercen la identidad de cada empleado, con el objetivo de construir una cultura laboral sólida basada en la confianza y el respeto mutuo.
4. Implementar acciones de autoliderazgo que promuevan el crecimiento personal y profesional de los empleados, fomentando una cultura organizacional basada en la participación activa y el reconocimiento del talento.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2019). El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29259>
- Alama, M. (2021) en la tesis Síndrome de Boreout y Compromiso Organizacional en el personal de la Unidad de Servicios Especiales (USE) - Piura, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62771>
- Bernal, L. & Chávez, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*, 7(13), 85–99. <https://doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>
- Bosqued, M. (2018). El síndrome de Burnout que es y cómo superarlo. Edición 12. España.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10° ed.). Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Collantes, R. y Mamani, M. (2018). Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26829>
- Dolan, S. & Valle, R. (2016). *La Gestión de Recursos Humanos* (3° ed.) Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- El-Sahali, G. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Manual Moderno. https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fidalgo, M. (2018). Síndrome de estar quemado por el trabajo o “Burnout”. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf

- Flores, J. (2018). Síndrome de Boreout y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Piura, 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42903>
- Flórez, J. (2011). *El comportamiento humano en las organizaciones* (2° ed.). Lima: BUP-CENDI.
- Galli, A. (2005). Prevalencia de trastornos psicopatológicos en alumnos de Psicología. *Revista Psiquiatría y Salud Mental Hermilio Valdizán* 6(1). 55-66. http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/Revista/2005/I/6-PREVALENCIA_DE_TRASTORNOS_PSICOPATOLOGICOS.pdf
- Gómez, I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010*. *Revista Psicología desde el Caribe* 33(1), enero-abril. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Gutiérrez, D. y Pando, J. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Cajamarca. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>
- Gutiérrez, H. (2016). Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/137>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V., 6° edición.
- Maslacfi, C. y Jackson. S. (1997). *MBI Inventario "Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones. S.A.
- Münch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección. El Liderazgo del siglo XXI*. Ed. Trillas.

- Muñoz, M. y Hurtado, R. (2016) Síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Manizales, Colombia].
- https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2755/Robert_Hurtado_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Ortega, M. y Jácome, X. (2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional "burnout". *Revista Empresarial* 11(4).
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6053445>
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *Revista INFAD de Psicología* 4(1)
- <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>
- Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1725>
- Taruchain, L. & Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista Científica Universitaria*, 9(2).
- <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/228/2281247001/2281247001.pdf>
- Torres, D. (2021). Niveles de burnout en docentes de instituciones de educación pública de la región del Bío Bío durante el período de pandemia por COVID-19. [Tesis de Licenciatura, Universidad del Bio Bio].
- <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/5582>

Troncos, J. (2016). Relación del síndrome de burnout y la productividad de los trabajadores del área de administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – año 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7980>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Bournot	Viene a ser el agotamiento físico y mental caracterizado a través de las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en la actividad laboral (Olivares, 2017).	El síndrome de Bournot se midió por medio del agotamiento emocional, la despersonalización y la auto regulación de los colaboradores de la entidad, para lo cual se realizó un cuestionario	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Ordinal
				Vacío personal	
				Fatiga laboral	
				Cansancio laboral	
				Desgaste laboral	
				Frustración laboral	
			Trabajo de contacto		
			Despersonalización	Relación interpersonal	
				Madurez personal	
Auto regulación	Empatía con los usuarios				
	Nivel de motivación				
Desempeño de los colaboradores	Es el comportamiento del individuo en la búsqueda de los objetivos trazados, este constituye la estrategia individual para lograr los mismos (Chiavenato, 2017).	El desempeño de los colaboradores fue medido a través de la calidad de trabajo, la responsabilidad, el compromiso organizacional y el trabajo en equipo, aplicando	Calidad de trabajo	Orientación de resultados	Ordinal
				Objetivos de trabajo	
				Cambio	
				Conocimientos	
			Responsabilidad	Nivel de conflicto	
				Información	

		para esto la herramienta cuestionario		Autonomía	
			Compromiso organizacional	Exigencia	
				Disposición para el trabajo	
			Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Método
¿Cuál es el vínculo entre el Síndrome de Burnout y el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020?	Evaluar el vínculo entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020	El Síndrome de Burnout se vincula significativamente con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020	El tipo de investigación fue aplicado El diseño fue no experimental/transversal.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	El enfoque fue cuantitativo
<p>¿Como se vincula el agotamiento emocional con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura?</p> <p>¿Cuál es el vínculo entre la despersonalización y el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura?</p> <p>¿De qué forma se vincula la auto regulación con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura?</p>	<p>Determinar el vínculo del agotamiento emocional con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura</p> <p>Medir el vínculo de la despersonalización con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura</p> <p>Establecer el vínculo de la auto regulación con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura</p>	<p>El agotamiento emocional se vincula significativamente con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura</p> <p>La despersonalización se vincula significativamente con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura</p> <p>La auto regulación se vincula significativamente con el desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura</p>	<p>La muestra fue de 47 trabajadores.</p> <p>Técnica de investigación: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis: SPSS 26, Excel</p>

Anexo 3. Cuestionario



INVENTARIO DE BURNOT DE MASLACH (MBI)

Edad.....

Sexo.....

Profesión.....

A continuación, se encontrará algunas frases relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su vida laboral. Lea cada frase con detenimiento y responda marcando en la respectiva casilla de acuerdo con la numeración de la tabla que corresponda a frecuencia con la que ha tenido dicho sentimiento.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Nº	FRASE	FRECUENCIA
1	Se siente emocionalmente agotado por sus labores	
2	Se siente cansado al final de la jornada laboral	
3	Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día laborable	
4	Comprende con facilidad cómo se sienten los usuarios	
5	Cree que trata a los usuarios como si fueran objetos impersonales	
6	Trabajar la mayor parte del día con mucha gente representa mucho esfuerzo	
7	Trata muy eficazmente a los usuarios con dificultades	
8	Se siente “quemado” por sus labores	
9	Cree que está influyendo de forma positiva con su trabajo en la vida de otras personas	

10	Se ha tornado menos sensible con las personas desde que labora en la entidad	
11	Le preocupa que sus actuales laborales le lleguen a endurecer emocionalmente	
12	Se siente bastante activo	
13	Se siente frustrado en sus labores	
14	Cree que está trabajando demasiado	
15	En realidad, no le preocupa lo que le suceda a algunos de sus colegas	
16	Trabajar directamente con personas le produce estrés	
17	Puede crear un clima agradable con los usuarios	
18	Se siente estimulado después de laborar en contacto con los usuarios	
19	Ha conseguido diversas cosas útiles en sus labores	
20	Se siente acabado por sus labores	
21	En su trabajo aborda los problemas emotivos con calma	
22	Cree que sus colegas le culpan de algunas de sus dificultades	



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se le mostrará algunos Ítems que deberá evaluar considerando su propia experiencia. Marque con “X” en el recuadro correspondiente, considerando que: “S” = Siempre, CS= Casi Siempre, RV= Rara vez, CN= Casi nunca y N= Nunca. Los datos que usted proporcione servirán únicamente con un propósito investigativo, por lo cual se garantiza la confidencialidad en el uso de estos.

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		S (4)	CS (3)	RV (2)	CN (1)	N (0)
1	Sabe cuál es la estructura orgánica de su centro de labores					
2	Tiene certeza respecto al alcance de las tareas que lleva a cabo al interior de la entidad					
3	Percibe que cumpliendo con su labor brinda un aporte relevante a la entidad					
4	Cree que su papel de colaborador es generador de beneficio para la entidad					
5	Cree que su labor en la entidad impacta en el cumplimiento de la misión institucional					
6	Considera que hay límites en el desarrollo de sus funciones					
7	Considera que en el desempeño de sus funciones aplica toda su capacidad intelectual					
8	Se percibe con la capacidad de ejecutar sus tareas en tiempo menores a los de sus compañeros					
9	Usted ejecuta sus labores con mentalidad optimista					
10	Cree que sus actividades laborales son acordes a sus objetivos profesionales					
11	Cree que su rendimiento en el trabajo depende de su estado emotivo					
12	Cree que su performance mejora al aproximarse fin de mes					
13	Planifica sus actividades laborales con antelación					
14	Resuelve sus conflictos laborales eficientemente					
15	Considera que dispone de metas a corto y largo plazo dentro de sus labores					

16	Considera que es empático con sus colegas cuando ellos pasan por una dificultad					
17	Se percibe competente para la toma de importantes decisiones en su rol laboral					
18	Considera que practica la asertividad para corregir sus errores y los de sus colegas					

Anexo 4. Validación de los cuestionarios



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en U.C.V. Piura

“Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020”

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de enero del Dos mil Veinte



Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			92		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			92		



“Estrategia de retención de clientes para lograr el crecimiento en las ventas de la Empresa Aerolínea VIVA AIR Perú Estación Piura - 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		87			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		87			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		87			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		87			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		87			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nélide Rodríguez de Peña con DNI N.º 02872139, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de enero del dos mil veinte.



Dra. : Nélide Rodríguez de Peña
 DNI : 02872139
 Especialidad : Administración
 E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe

“Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			91		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			91		



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Angulo Corcuera Carlos con DNI N.º06437510, Magister en MBA Administración en Negocios, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de enero del dos mil veinte.

Dr. : Angulo Corcuera Carlos Antonio
DNI : 06437510
Especialidad : Administración
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

“Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			91		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			91		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			91		



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo - Piura, asesor de la tesis, titulada: **“Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de un gobierno local de la provincia de Sechura, 2020”**, De la autora **Guerrero Aguilar, Haydeé Yanina** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** 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, 30 de Enero del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor: CASTILLO PALACIOS FREDDY	
DNI 02842237	Firma 
ORCID 0000.0001-5815-6559	