



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y síndrome de Burnout en los
trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba-2020**

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

AUTORA:

Julca Chuquista, Evelyn (ORCID: 0000-0001-9098-1241)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres por sus enseñanzas de vida, su amor, y por enseñarme que con Dios no hay imposibles.

A mis princesas Eymi y Ericka quienes son mi mayor motivación y el motivo de mis alegrías.

A ti Erick, mi compañero y colaborador incondicional para hacer de éste proyecto una realidad.

Evelyn

Agradecimiento

A mi querido asesor de tesis Dr. José Manuel Delgado Bardales por impartir sus enseñanzas con bondad, paciencia, y humanidad.

A mis compañeros del curso, con quienes compartimos momentos de aprendizaje significativo.

La autora

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. METODODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis... 17	
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5 Procedimiento.....	21
3.6 Métodos de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020.....	24
Tabla 2. Nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020.....	24
Tabla 3. Prueba de la Correlación de Pearson Gestión administrativa y el Síndrome de Burnout	25

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020. El estudio se fundamenta en la teoría sobre gestión administrativa y sobre síndrome de Burnout. El tipo de estudio no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población y muestra fue de 45 trabajadores de la institución. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó, que existe correlación “negativa muy baja” por tener una correlación de Pearson $-0,071$ y p valor = $0,643$, entre la variable “Gestión administrativa” y “Síndrome de Burnout”, en trabajadores del Ministerio público sede Moyobamba, se acepta la H_0 : La Gestión administrativa no se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba y se rechaza la hipótesis de investigación.

Palabras claves: gestión, administración, síndrome, estrés.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between administrative management and Burnout syndrome of the workers of the Public Ministry, headquarters Moyobamba 2020. The study is based on the theory of administrative management and Burnout syndrome. The non-experimental type of study, with a correlational descriptive design. The population and sample was 45 workers from the institution. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. He concluded that there is a "Very low negative" correlation due to a Pearson correlation of -0.071 and p value = 0.643, between the variable "Administrative Management" and "Burnout Syndrome", in workers of the Moyobamba Public Ministry, the Ho is accepted: It is significantly related to the Burnout syndrome of the Moyobamba Public Ministry workers and the research hypothesis is rejected.

Keywords: management, administration, syndrome, stress.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente la GA engloba la forma de trabajo de empresas e instituciones, las mismas que producto de la competitividad laboral se han centrado básicamente en el producto, en su calidad, en el tiempo de entrega, la calidad del mismo, etc. Es decir, en el cumplimiento de las metas; el mismo que ha generado deshumanización por parte de los directivos, los mismos que al centrarse en los resultados, dejaron de lado al trabajador como ser humano. Ello acarrió consigo múltiples respuestas conductuales y emocionales, las cuales a la fecha han sido encajadas por diversos autores en el SB o SQ, conocida también como la grave enfermedad del siglo XXI, y viene generando grandes problemas psicosociales y consecuencias tanto en la salud física como emocional que vienen enfrentando los servidores públicos de todas las instituciones en la mayor parte del mundo (López, Mariño, 2010).

“De acuerdo con la OMS, el estrés es el cúmulo de manifestaciones funcionales en las que pone al organismo, el cual se exterioriza mediante el estrés laboral o síndrome de Burnout”. “Según (Freudenberger, 1974), el Burnout es el agotamiento y desgaste emocional de la persona de tal manera que lo hace sentir fracasado e inexistente, generando una falsa adicción al trabajo; y, consecuentemente un desequilibrio en la producción y por ende una desmotivación. La identificación del aumento del estrés laboral mundial por parte la (OIT 1993) advierte una preocupación de tal problemática, así mismo la (OMS, 1990) y la (OPS, 1990) califican al estrés como la enfermedad del siglo, y para erradicarlo es fundamental reconocerlo como un problema de salud pública.

Este problema, no distingue nivel socioeconómico teniendo con ello un impacto en la salud física y mental del colaborador, pero además afectando a la población mundial, “The Lancet comento que los disturbios mentales causan dependencia y discapacidad a largo plazo. Tal es así que la (OMS, 2005) identifica a los trastornos neuro-psiquiátricos como causa de 1,2 millones de muertes anual. Debido a la demografía la representación porcentual varía en cada país, se estima porcentualmente que el cinco y diez por ciento de colaboradores de territorios desarrollados padecen de este mal globalizado, en tanto trabajadores de estados que manejan industrias padecen un índice más alto de esta enfermedad

representada en un catorce y medio como en un veinte por ciento, ocasionando el 86% de muertes según fuentes de la OIT” (OIT, 2003). Por ello resulta importante preocuparnos por la condición de los trabajadores en función a sus necesidades, dificultades y virtudes como entes principales en el avance y éxito de empresas, entidades y el colectivo social en general, generando una GA eficaz y reduciendo el síndrome de Burnout o estrés laboral para mayor “productividad de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”.

En Latinoamérica el modo de administración de los aparatos de la actividad privada y pública tiene un proceso dinámico, organizado, participativo y coherente; GA empresarial es un hecho parametrado por el dinamismo. según, Guegia, Londoño, Otero, & Rivera (2012), refieren que: la acción de administrar está representada por los cuatro pasos universales acuñados a lo largo de la historia y que conllevan al cumplimiento de proyecciones en pro del rendimiento, bienestar de los colaboradores e incremento de ganancias de la empresa. Con las implementaciones tecnológicas el entorno se ha complejo y si a ello se suma los factores sociales y económicos, la GA debe tomar importancia para el desarrollo en las instituciones de diferentes condiciones, sean públicas o privadas.

En el Perú las pequeñas y grandes empresas de naturaleza pública y privada poseen distinciones en sus ámbitos laborales, algunos con limitación de actividades y otros con limitaciones económicas, los cuales están ligados a los lineamientos de gestión, sin embargo, lo recomendable es que estén innoven en el desarrollo de prácticas motivadoras con sus colaboradores.

El modo de administración de los aparatos de la actividad privada y pública tiene un proceso dinámico, organizado, participativo y coherente; GA empresarial es un hecho parametrado por el dinamismo. según, Guegia, Londoño, Otero, & Rivera (2012), la administración está ligada con la tetralogía universal del mismo, el cual busca el desarrollo de una mejor productividad y bienestar del colaborador, donde debido a la tecnología, economía y aspecto social surgen ciertas necesidades, siendo una de estas la busca del progreso en cuanto a la GA en las instituciones de diferentes condiciones sean públicas o privadas.

La institución es una entidad económica que ejerce la GA, en ella a través de la planificación adecuada se puede ver concretizadas ciertas ideas y se visualizan cumplidas las necesidades de sus usuarios a través de una actividad lucrativa o determinada de servicios, que sitúa a la razón ser, la misión, la planificación vital, las diversas proyecciones, y actuaciones que corresponden a un determinado contexto tanto en lo socio-económico y en lo político. A ello se suma la cultura organizacional que es la peculiaridad de una organización o empresa, y “puede ser exhibida en distintas formas de proceder ante las dificultades y opciones de dirección y armonía entre las variaciones, transformaciones y necesidades internos como externas (Chiavenato, 2004)”.

Es importante resaltar que el Ministerio Público no es ajeno a los cambios el Estado ha promovido en las últimas décadas, de igual forma en la dependencia Fiscal de San Martín, es donde prima el aspecto de la persona como un ser integral para lograr los objetivos de la institución; por ello que, este estudio pretende encontrar la dependencia existente entre ambas variables, que nos ayuden a entender el porqué de las demoras en los procesos, así como de qué o de quienes depende que se mejoren los tiempos, así como los niveles del estado emocional de los trabajadores, y por ende coadyuvar a que se culminen los mismos con mayor celeridad, y a la búsqueda de soluciones de ser el caso, con la finalidad de lograr que los empleados y/o trabajadores se encuentren satisfechos, produzcan positivamente y se logre aumentar la confianza de la sociedad para con la administración de Justicia en Nuestro País.

Por lo abordado precedentemente el estudio formuló como planteamiento general: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y síndrome de burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020?; y como interrogantes específicos: **i)** ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020?; **ii)** ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020?.

Por ello la investigación se justifica convenientemente porque contribuye a la gestión administrativa y la relaciona con el estrés que tienen los trabajadores, lo que puede

conllevar a una baja producción de los mismos, sin embargo, debemos tener presente que cuando mejor se sientan el trabajador y su estado de bienestar este adecuado la calidad del servicio y la producción mejoraría, generando satisfacción en los clientes o usuarios y generaría reconocimiento institucional. Además, permitiría la armonía laboral generando la satisfacción laboral de los mismo y mejor contribución del equipo de trabajo. Así mismo el estudio se justifica teóricamente porque realiza recolección de información a través de múltiples fuentes y normas las cuales permite adquirir información sobre las dos variables estudiadas. De conformidad con los datos de corte teórico extraídos el año anterior se pudo encontrar casos que presentan el SB, lo que permitió identificar y descifrar las particularidades de la problemática, y luego las posibles alternativas de solución para optimizar los índices de producción y bienestar de los trabajadores. El estudio, también ha visto por conveniente investigar en estudios internacionales, nacionales y locales que forman parte importante dentro de los antecedentes de la investigación que nos permitan entender de manera más clara el contexto de la institución y la problemática encontrada en los registros, así como contribuir a su mejora.

En la práctica el estudio permitió determinar aspectos a favor y en contra la administración, gestión y rendimiento en el Ministerio Público, además se pueden evidenciar los datos de la evaluación que determinó el SB presentes en personal de la institución, el cual se manifiesta en la realización de funciones tomando en cuenta que si se logra ejercer una adecuada administración la organización en el trabajo será más óptima y la producción aumentará, y junto con ello elevas los niveles de satisfacción laboral, ya que esta investigación busca identificar la relación existente entre ambas variables que servirá como fuentes de guía para futuras investigaciones, mejorando su eficiencia y competitividad.

Metodológicamente el estudio se conformó por un procedimiento, técnico e instrumentalizado que fue utilizado en el presente estudio, el cual es válido, confiable; y, sobre todo, podrá contribuir a futuras investigaciones. La población materia de estudio fue el personal administrativo y operadores del Ministerio Público, que arrojaran datos y consecuentemente un cambio en la realidad. La justificación social, radica en el impacto efectivo que se da producto de la aplicación

de una buena GA identificando los componentes de Burnout, en el desarrollo de labores del personal, de tal manera se reduzca y erradique tal mal, gestionando óptimamente los recursos humanos que aseguren un buen servicio al ciudadano. Igualmente al advertir el índice del SB y conocer la relación de dependencia con la GA actual del MP, esta será importante para sugerir cambios tanto en los directivos, como en los trabajadores de la Institución, así como reformular y motivar a los mismos a realizar sus actividades diarias con perspectiva positiva; y como consecuencia directa mejorar la atención, la productividad, la celeridad en la entrega de trabajos, la motivación, las relaciones interpersonales y la superación institucional y personal en su conjunto.

El estudio se planteó como objetivo general: “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”; y como Objetivos específicos: i) “Identificar el nivel de Gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020; Conocer el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”. Así mismo como hipótesis general: “Existe relación entre la gestión administrativa y síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”; y como hipótesis específicas: i) “El nivel de Gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020, es bajo; ii) El nivel de SB de los trabajadores del Ministerio Público de Moyobamba, es bajo”.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se sustenta en antecedentes como: “García A, Escorcía C, Pérez B. (2017), *Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios*, (artículo científico), Universidad Metropolitana, Barranquilla, Colombia”. Es un estudio revisado de carácter empírico analítico, y diseño descriptivo correlacional. Los participantes fueron 93 catedráticos de los programas de las escuelas académico profesionales de psicología y odontología con una muestra de treinta y seis docentes que acataron los criterios de inserción. Resultado concluido a través de la encuesta y e instrumento llamado Maslach Burnout Inventory (MBI, 1981) “adaptado por Seisdodos (1997) y Sentimiento de Autoeficacia en el Profesor de Tschannen-Moran y Woolfolk”, (2001) en el artículo mencionado se puede arriar concluyendo la variable de sentimientos de autoeficacia en la gestión académica no guarda relación significativa con el SB.

También, Camacho C. (2019), “*Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI*, (artículo científico), Universidad de los Andes, Bogotá Colombia”, para el cual se hizo el estudio metodológico de un arquetipo cualitativo, que soporta su investigación en el tipo etnometodológica como solución adecuada y encauzada a un inconveniente práctico, la población y muestra estuvo constituida por los gestores que fueron un total de 20, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Llegando a concluir que, sí los trabajadores poseen exceso de cansancio laboral excesivo negativo acarrear un distrés y consecuentemente la acumulación de situaciones estresantes. Por lo tanto, para evitarlos se debe aminorar el estrés utilizando diversas técnicas y estrategias para reducir la negatividad y disconformidad de los empleados, mejorando simultáneamente el clima organizacional con metodología que permita estimular las actitudes productivas y positivas de dichos trabajadores, estructurar grupos laborales, estimulaciones, sistema de reconocimientos y encargatura de actividades específicas. Posteriormente, se motiva a que esta propuesta pueda ser puesta en práctica y extendida en diversas instituciones afines preocupadas también por el crecimiento y mejor desempeño de sus trabajadores, potenciando el surgimiento

tanto en lo personal como en las organizaciones e instituciones donde se desempeñan.

Además, Caballero-Lozada, M; Nieto-Gómez, L. (2015), "*Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario*". (artículo científico), Universidad de Colombia". Cali Colombia. El presente estudio estuvo basado en revisión de diversa bibliografía y documentación teniendo como referencia el año 2000, siendo detallado de forma descriptiva y dedicado a estudiar prioritariamente la concordancia de variables en cuanto a las condiciones laborales en el escenario de la NGP del personal de enseñanza colombiana con el clima laboral saludable. Y llegando a las siguientes conclusiones: arriba que es de suma importancia comenzar con el abordaje de las insuficientes condiciones laborales, como uno de las mayores dificultades de salud pública y no como situación transitoria, el cual sería resultado de la adaptabilidad en las labores de educación superior colombiana.

Igualmente Fontán, I.; Dueñas J. (2010), "*Síndrome de burnout en una unidad de gestión clínica de obstetricia y ginecología*". (artículo científico), España, estudio descriptivo, la técnica fue la encuesta, 21 médicos formaron parte de la población y muestra, así mismo estudiaron a 11 matronas, 14 DUE, 22 auxiliares de clínica, dos personales pertenecientes al área administrativa y 1 conserje, que demuestra porcentualmente el 43,2%. Concluyó que para el agotamiento emocional se tuvo un valor medio de 20,1%, 7,6 % para el área de despersonalización y 42,1% para la obtención personal. Encontrándose índices elevados en la primera área evaluada y también una alta significación en la despersonalización en el grupo de médicos a diferencia de otras áreas profesionales participantes. Causando alarma que el 33,8% de participantes en la investigación tengan índices altos de fatiga emocional, el cual es el más alto aún, es decir con un porcentaje del 52,3% dentro de los médicos especialistas. Y en cuanto a la complacencia para con las labores de profesionales solo en el 2,8% concuerdan calificaciones altas de subescalas evaluadas del SB.

Por su parte Graciela, R. (2019), "*análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos*". (artículo científico), Universidad de Cuyo. Mendoza Argentina. Estudio que fue de carácter descriptivo-explicativo. Cuyo análisis fue el resultado de la investigación realizada en 147 participantes que realizan labor administrativa en una determinada Institución Pública. Instrumentalizada mediante la encuesta y el cuestionario, donde se aplicó las siguientes pruebas psicométricas: "el Maslach Burnout Inventory - General Survey y el Utrech Work Engagement Scale-UWES". Concluyendo en datos porcentuales que un veinticinco punto ocho por ciento de su objeto de estudio presentó niveles de agotamiento emocional elevado; en tanto un setenta y cuatro por ciento se identifica por el incremento de niveles de eficacia profesional y engagement. De esta manera, el piloto mencionado avizora dos modos de tipo psicosociales cohabitantes que podrían dar responder a las inquietudes en cuanto a los niveles de bienestar/malestar" de los colaboradores y a la vez participantes de dicha investigación. Por lo tanto, deben construirse estrategias y planeación de actividades que se encuentren orientadas a prevenir el desgaste laboral como riesgo psicosocial, así mismo poner mayor énfasis en el afianzamiento de la responsabilidad que el colaborador público le debe a la Entidad.

También, Cisneros D. (2018), "*El síndrome de Burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud La Convención – 2018*". (artículo científico). Universidad César Vallejo. Trujillo Perú. Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básico, de diseño no experimental correlacional, la población y muestra de 45 trabajadores seleccionados de manera no probabilística, la técnica fue la encuesta, y el instrumento cuestionario. Concluye, que se presente flaquezas en la gestión o buen DLT de una determinada organización está sujeto a muchos factores, por lo tanto, el nivel del "síndrome de Burnout" es alto, en dónde se obtuvo que el 55,6% de los encuestados opto por la alternativa de alto, el 24,4% de los mismos opto por la respuesta de muy alto, el 11,1% adujo que es regular y solo el 8,9% indico que es bajo.

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*". (Tesis de maestría). Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca Perú. Siendo la investigación de tipo descriptivo correlacional, arribando a lo siguiente: existiría una débil dependencia de las variables investigadas en dicha Institución Educativa; Concluyó que, el nivel de agotamiento emocional se encuentra en un 55%, reconociendo sus limitaciones en frialdad y distanciamiento en un 48%; cuenta con 42% en autoeficacia y realización, es decir que el personal docente no se encuentra comprometido con las actividades pedagógicas; y en desempeño laboral los docentes muestran un 51% en el nivel de conocimiento de sus funciones y del puesto en el que se desenvuelve. Teniendo como más relevantes la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización.

Sánchez, L. (2018), "*Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contac Center de la Ciudad de Lima*". (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima Perú". La investigación fue realizada teniendo en cuenta el tipo descriptivo correlacional, con una población de 500 y una muestra de 327 trabajadores de Contact center. Utilizando la técnica de encuesta en donde se concluyó que el "SB" en sus categorías de eficacia, indiferencia y colapso emocional tienen una correlación significativa y positiva con el bienestar psicológico, la aceptación, el control de vínculos y proyectos, pero no existe correlación significativa con la dimensión de autonomía. Por otro lado, la eficacia profesional y las condiciones sociodemográficas no presentan diferencias significativas con las otras dimensiones de burnout; asimismo en la dimensión del agotamiento emocional, muestra diferencias cuando se compara el área de trabajo y antigüedad de los empleados, pero no se encuentra diferencias con las dimensiones de bienestar psicológico y condiciones de trabajo.

"Serrano, M; Rangel R; Vidal C; Ureña Y; Anillo H, Angulo G. (2017), *Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios*", (Artículo científico), Universidad César Vallejo, Lima Perú, investigación descriptiva, la técnica fue revisión documentaria y se generó una matriz de recolección de dato como instrumento, durante el análisis del presente

artículo, se revisó distintas bibliografías, entre ellas documentos, revistas, investigaciones y libros de distintos investigadores y autores relacionadas al “síndrome de Burnout para los docentes”, los mismos que se han dedicado a estudiar con detenimiento y diligencia los indicadores concretos esta temática relacionada a los catedráticos universitarios. Finalizando que el SB es una padecimiento emocional de determinadas profesiones, y los docentes no son la excepción, encontrándose el riesgo de padecer ésta afección, la misma que estaría caracterizada por un agotamiento profesional que tendría como factor determinante las distintas circunstancias de trabajo, pudiendo llegar a ser ineficientes en cuanto al cumplimiento de las funciones que les corresponden, teniendo en cuenta la enorme responsabilidad que tienen los profesores de moldear a las profesiones futuras y es indispensable que gocen de bienestar físico y emocional de tal manera estos puedan brindar las debidas enseñanzas a las futura generaciones, de lo contrario se verá perjudicada la sociedad y las diversas instituciones que utilizan sus servicios.

El estudio responde a las teorías de G.A Según Frederick Taylor la administración tiene como eje principal direccionar a la empresa del patrón a su éxito (Taylor, 1911); sin embargo, Fayol (1980) precisa que, el objeto de la administración para con las empresas es encaminarlas a una industrialización en todos los aspectos, los mismos que deben guardar estrecha relación entre el ejercicio y la industria. Para “Bachenheimer, (2016), la GA es aquel proceso en el que los representantes de línea adoptan medidas para el bienestar de la empresa en base a lineamientos establecidos por la administración.

Además, el DRAE, precisa que la GA es aquello de lo que se encarga empresarialmente para lograr objetivo con eficiencia. Entonces podríamos preguntarnos, ¿Qué significa gestionar?, pues es diligenciar un negocio hacia el éxito. Sin embargo, la GA, el proceso por el cual se siguen los cuatro ejes predeterminados a nivel internacional, los cuales coadyuvan enormemente al cumplimiento de las metas y objetivos trazados a nivel organizacional de la mano del personal que una empresa posee. (Terry, 1986)”.

El mismo Terry indica que Los principales objetivos de la GA son: i) optimizar la producción a largo plazo, ii) perfilar la calidad como patrón estándar de acuerdo al rubro de la empresa, iii) contribuir a la tranquilidad y salud social, iv) respeto por la estructura orgánica de la empresa, v) identificar las falencias de los miembros directivos y administrativos de la organización, vi) fluidez en la comunicación, vii) manejo eficiente del recurso de información y ecoeficiencia, viii) adiestramiento del personal de la empresa, ix) modernización del PA.

El desarrollo de la GA depende de la aplicación de a) recursos materiales con los cuales la organización brinda servicios, como a continuación se detallan: i) instalaciones de distinta índole, ii) venta de materia prima o productos terminados, iii) perfeccionamiento técnico, iv) sistema de marketing; b) recursos humanos, el cual es indispensable para el progreso de organización y de la misma empresa; y, Recursos Financieros sean estos propios o ajenos con los cuales se apalanca el crecimiento empresarial.

El desarrollo correcto de la planeación en la GA direcciona posicionamiento de metas de empresas a través de una proyección que direccionará el uso de los recursos humanos y logísticos mediante la amplificación de ideas; consecuentemente esto generará una mejor ii) organización, el cual servirá para identificación la estructura de la empresa en cuantos a las responsabilidades y el diligenciamiento de cada uno de los personajes que la integran. La determinación de deberes que cada personal tiene en un cargo es parte de la FA, la cual idéntica las unidades departamentales que podrían guardar o no dependencia para el mejor desarrollo y crecimiento; iii) la dirección es el modo de conducir al personal que colabora en la empresa, brindando confianza, seguridad laboral, incentivos y todo cuanto coadyuve al mejor desarrollo de labores; y finalmente el iv) Control el cual Según (Robbins, 1996), el cual es considerado el punto final del PA cuya aplicación versa sobre el cumplimiento de lo que se planeó en un principio, buscando aquellas correcciones en caso se susciten cierto desbalances o errores. En una línea similar, “Stoner, (1996) precisa que, del control dependerá que las metas o actividades planeadas lleguen a su cumplimiento.

Además, como otra variable tenemos el SB, el cual ha sido relacionado con el estrés por más de tres décadas. La definición del síndrome, aún no ha logrado quedar totalmente esclarecida; usándose entre otras el SD, o del quemado (Gil, 2005; Moreno, Arcenillas, Morante y Garrosa, 2005; Pando, Bermudes y Aranda, 2000)”, señalaron que la acepción Burnout está relacionado a la percepción de fracaso y debilitación de energía que tienen los recursos humanos de la empresa que deviene de una sobrecarga por requerimientos excesivos al personal que lo único que hace es disminuir el rendimiento afectando la tranquilidad y espiritualidad de este (Freudenberger, 1974, p.161)”. Posteriormente, “Maslach (1979), lo delimitó bajo la acepción de un estrés crónico, el cual ocasiona un deterioro de las energías e incluso aislamiento. Esta situación desfavorable se manifiesta a través de la trilogía del estrés, esto es, cansancio emocional, pérdida de personalidad y el desinterés del crecimiento personal (Maslach y Jackson, 1981)”. Si bien el SB es un resultado del estrés laboral crónico, empero esto no el origen, sino más bien las condiciones exteriores que muchas veces ocasionan colapso en el rendimiento de los recursos humanos

“El Maslach Burnout Inventory, recurriendo a acepciones por parte de Maslach y Jackson (1981), las cuales fueron posicionadas en gran parte de estudios, refleja la misma posición del SB que de las autoras. Siendo las dimensiones del SB, i) el cansancio emocional, representada en reducción de actividades laborales, la salud, ii) pérdida de personalidad, no hay un buen afrontamiento a los conflictos que se presentan; y, iii) desinterés del crecimiento personal.

III. METODOLOGÍA

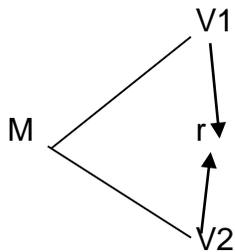
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Fue no experimental dado no se manipulará deliberadamente las variables, es decir para el análisis se observará los fenómenos en su ambiente natural (Hernández, 2010)".

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es correlacional descriptivo, pues estamos interesados en conocer si existe relación entre las variables de GA y SB en los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba-2020 (Hernández, 2010).



Dónde:

M: Muestra, trabajadores del Ministerio Público.

V1: Variable 1, gestión administrativa

V2: Variable 2, síndrome de Burnout

r : Relación entre la variables de estudio

3.2 Variables y Operacionalización.

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Síndrome de Burnout

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección y administración de una entidad, basado en los principios de la administración. (Bachenheimer, 2016)	Conjunto de actividades mediante las cuales la empresa se propone cumplir sus objetivos.	Planificación Organización Dirección Control	Metas Estructura Funcional	Ordinal
Síndrome de burnout	“Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño laboral (Maslach y Jackson, 1979)”.	Estado de agotamiento físico y emocional caracterizado por un proceso paulatino de pérdida de interés en sus tareas, sentido de responsabilidad, depresión entre otros.	Agotamiento emocional Despersonalización Rendimiento Realización personal	Cansancio Irritabilidad Deshumanización Frustración	Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La conformaron los trabajadores administrativos del MP sede Moyobamba, siendo un total de 45 trabajadores, distribuidos en diferentes servicios (Fuente, datos del área de recursos humanos del MP).

Muestra

Integrada por el total de la población, es decir por 45 trabajadores del MP.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- “Trabajadores del Ministerio Público” por diferentes tipos de contrato: 728, 276 y CAS
- Trabajadores de ambos sexos y con tiempo laborable mayor a 1 año.
- Trabajadores que desearon ser incorporados en el estudio.
- Trabajador en óptimas condiciones físicas y mentales para responder al estudio.

Criterios de exclusión:

- Trabajador que sin predisposición de participar del estudio o que decida retirarse en cualquier momento de la investigación.
- Trabajador que en el momento de aplicación del instrumento no se encuentra en el área de trabajo por razones laborales, personales o de salud.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Se utilizó como técnica a la encuesta dirigida a los trabajadores del MP, para recoger los datos en el cuestionario de opinión, el cual fue trabajado íntegramente con el asesor de la presente investigación.

Instrumentos

Se creó un cuestionario el cual fue validado por jueces expertos el mismo que fue realizado con la finalidad de estudiar las variables en cuestión; este instrumento consta de tres partes una de ellas el encabezado donde se solicita al trabajador que consigne datos personales, pero de manera anónima entre los cuales están el tiempo de permanencia en la institución, edad, sexo, grado de instrucción, y procedencia. La siguiente a la variable de GA, y en la tercera parte también se tiene preguntas para la variable SB. En las respuestas para ambas variables se consignará como respuestas 1 para nunca, 2 para a veces, 3 casi siempre y 4 siempre.

Para la variable GA se tiene los niveles bajo (20- 33 puntos), medio (34-47 puntos) y alto (48-60 puntos); y para la variable síndrome de Burnout los niveles bajo (18-48 puntos), medio (49-78 puntos), y alto (79-108 puntos).

Validez

Los instrumentos fueron validados de acuerdo al juicio de especialistas, donde se obtuvo:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,8	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia
	3	Administrador	4,7	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4,8	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia

3	Administrador	4,7	Existe suficiencia
---	---------------	-----	--------------------

Los instrumentos, se conforman de dos cuestionarios, los cuales fueron materia de análisis y revisión de los especialistas, quienes se encargaron de aprobar la pertinencia entre los indicadores y dimensiones propuestas con las variables de estudio. Lográndose obtener un promedio de 4.74, representando el 94.80% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables; es decir se tiene un índice alto de valor listo, al cual concurren elementos metodológicos para ser aplicado

Confiabilidad

Instrumento: “Gestión Administrativa”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	20

Instrumento: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	18

3.5 Procedimientos

El método de trabajo con el cual se realizó la presente investigación cumple con el siguiente procedimiento:

- Solicitamos el permiso respectivo al “Gerente del Ministerio Público” para desarrollar el estudio.
- Se elevó el proyecto de investigación y sus objetivos para aprobación a la EPG.
- Se capacitó a los encuestadores para aplicar el instrumento de recolección de datos. No habiendo tiempo definido para abordar tal tarea.
- Se abordó a los en el horario de 4:00 a 5:00 pm, que fueron los horarios de menos atención en la institución.
- Se ingresaron los datos a una base Excel y se procesaron en una base SPSS V25.
- Se elaboró el informe con los resultados según los objetivos planteados.

3.6 Métodos de análisis de datos

Posterior al recojo de información la población de la Sede Fiscal de San Martín se consolidó la información en una hoja de cálculos Excel y posteriormente se procesó mediante el aplicativo estadístico SPSS V.24. Los datos se organizan y codifican de acuerdo al tipo de pregunta y categoría de contenido e ítems del instrumento. Se presenta el análisis en tablas y gráficas generadas en el SPSS V.20. A través de matrices de análisis estadísticos tales como: distribución de frecuencias, media aritmética, promedios, gráficos, para establecer la relación entre las variables se aplicó el estadístico de correlación de Pearson. El coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, para ello se muestra los siguientes valores (Valderrama, 2016).

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7 Aspectos éticos

Se sustentó en los principios universales, partiendo del respeto a los participantes quienes aceptaron colaborar de manera voluntaria, seguido de beneficencia en los participantes lo cual estamos seguros que servirá para generar grandes y valiosos cambios y mejoras en la Fiscalía; el de justicia, toda vez que a esta la conforma la moral y los derechos con probidad científica la cual fue estructurada con fines académicos y de investigación; y, no por ello es menos importante la responsabilidad como elemento primordial para poder cumplir con la planificación en las diversas etapas del estudio.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: “Identificar el nivel de Gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”.

Tabla 1

“Nivel de Gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”.

Niveles	Intervalo	N°	%
Bajo	20 – 33	4	8.9%
Medio	34 – 47	18	40.0%
Alto	48 – 60	23	51.1%
Total		45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Ministerio Público Moyobamba

Interpretación

La presente tabla refleja el nivel de GA que tiene el Ministerio Público – Moyobamba, desde la percepción de los trabajadores. Gran parte de los trabajadores lo ubican en un nivel Alto a la gestión en un 51.1% (23), seguido del nivel “Medio” con un 40.0% (18). Solo el 8.9% (4) lo ubica en el nivel “Bajo”.

Objetivo específico 2: Conocer el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020.

Tabla 2

“Nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”.

Estado	Intervalo	N°	%
Bajo	18 – 48	13	28.9%
Medio	49 – 78	27	60.0%
Alto	79 – 108	5	11.1%
Total		45	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Ministerio Público Moyobamba

Interpretación

Se infiere que, el nivel de Burnout de los “trabajadores del Ministerio Público – Moyobamba” es un nivel de SB “Medio” en un 60.0% (27), seguido del nivel “Bajo” con un 28.9% (13) y “Alto” en un 11.1% (5).

Objetivo general: “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y síndrome de burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba 2020”.

Para establecer la dependencia de ambas variables y cumplir con este objetivo, se aplicó el estadístico de correlación de Pearson, planteándose la siguiente hipótesis estadística:

Ho : La Gestión administrativa no se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba

H₁ : La Gestión administrativa se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba

Nivel de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

Rechazar la H_0 cuando la significación observada “p” es menor a α .

Rechazar la H_1 cuando la significación observada “p” es mayor a α .

Tabla 3

Prueba de la Correlación de Pearson Gestión administrativa y el Síndrome de Burnout.

		Gestión Administrativa	Síndrome de Burnout
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	-,071
	Sig. (bilateral)		,643
	N	45	45
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-,071	1
	Sig. (bilateral)	,643	
	N	45	45

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

Fuente: sistema SPSS v.25

Interpretación

La tabla 3, nos permite identificar que existe correlación negativa muy baja por tener una correlación de Pearson -0,071 y p valor = 0,643, entre la variable GA y SB, en una muestra de 45 trabajadores del Ministerio público sede Moyobamba, por lo que se puede inferir que se acepta la H_0 : La Gestión administrativa no se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores del MP sede Moyobamba y se rechaza la hipótesis de investigación.

IV. DISCUSIÓN

La GA es primordial para la realización de actividades que conllevaran al logro de objetivos estratégicos de tal manera que se contribuya a la conservación y desarrollo institucional. Tal manifestación es viable mediante el buen direccionamiento de procesos, como lo es: el planteamiento de objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos”; la organización para ordenar y distribuir imparcialmente las labores a desarrollarse entre los integrantes de una institución de tal modo que se pueda cumplir con las metas planteadas; la dirección monitorea y motiva a los colaboradores; el control, asegura el cumplimiento de las actividades en el marco de lo planificado. Por lo tanto, la GA busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos. El o los encargados deben disponer del adiestramiento para la correcta aplicación de los recursos económicos, materiales y humanos para que la empresa sea exitosa. Sin embargo, ella puede verse afectada por el SB, considerado algo insalubre en el desarrollo del trabajo, porque es una fuente de egresos en atenciones médicas y psicológicas, incapacidades, rotación de personal y detrimento de la producción.

En la tabla 1, se observa el nivel de GA que tiene el Ministerio Público – Moyobamba, desde la percepción de los trabajadores. La mayoría lo ubica en un nivel Alto a la gestión en un 51.1% (23), seguido del nivel “Medio” con un 40.0% (18). Solo el 8.9% (4) lo ubica en el nivel “Bajo”.

Datos diferentes fueron encontrados por Caballero-Lozada, M; Nieto-Gómez, L. (2015), quienes reportaron la importancia del estudio en cuanto a precarización de los contextos laborales, como un mal de salud pública, y no como un mal

que “es importante iniciar el abordaje de la precarización de las condiciones laborales, como un problema de salud pública y no como situación efímera, producto de la flexibilización laboral”. Igualmente, datos menores fueron encontrados por “Cisneros D. (2018) quien concluye que se presenta flaquezas en la gestión que conllevan al bajo

desempeño laboral de los colaboradores de una determinada entidad, pero está sujeto a muchos factores”. Datos diferentes fueron hallados por Gutiérrez, D. y Pando, J. (2018), quien encontró que los desempeños laborales de los docentes muestran un 51% en el nivel de conocimiento de sus funciones y del puesto en el que se desenvuelve.

Por lo mencionado podemos establecer que la GA es indispensable para la gestión de la organización y sobre todo de los recursos humanos, de ello depende para que las funciones de los perfiles de puestos puedan ser ejercidas favorablemente y elevar la productividad de los trabajadores, sin embargo, también es responsable de asegurar un espacio de trabajo saludable libre de tensión y estrés que puede generar ausencia o abandono de laboral.

En la tabla 2, se observa el nivel de Burnout de los “trabajadores del Ministerio Público – Moyobamba”. Se evidencia que en su mayoría el personal se ubica en el nivel de Síndrome de Burnout “Medio” en un 60.0% (27), seguido del nivel “Bajo” con un 28.9% (13) y “Alto” en un 11.1% (5).

Datos similares fueron encontrados por García A, Escorcía C, Perez B. (2017), quienes encontraron que existe Burnout en sus trabajadores. Igualmente, datos similares fueron encontrados por Camacho C. (2019) quien encontrón distrés en el personal por estrés laboral excesivo. También datos similares fueron encontrados por Fontán, I.; Dueñas J. (2010) quienes concluyen que para el agotamiento emocional se tuvo un valor medio de 20,1%, 7,6 % para el área de despersonalización y 42,1% para la obtención personal. Encontrándose índices elevados en la primera área evaluada y también una alta significación en la despersonalización en el grupo de médicos a diferencia de otras áreas profesionales participantes. A su vez Graciela, R. (2019) Concluyó que en datos porcentuales que un veinticinco punto ocho por ciento de su objeto de estudio presentó niveles de agotamiento emocional elevado; en tanto un setenta y cuatro por ciento se identifica por el incremento de niveles de eficacia profesional y engagement. Igualmente, datos mayores fueron encontrados por Cisneros D. (2018), quien encontró que el nivel del síndrome de Burnout es alto, en

dónde se obtuvo que el 55,6% de los encuestados opto por la alternativa de alto, el 24,4% de los mismos opto por la respuesta de muy alto.

Datos diferentes fueron hallados por Gutiérrez, D. y Pando, J. (2018), concluyó que el nivel de agotamiento emocional se encuentra en un 55%, reconociendo sus limitaciones en frialdad y distanciamiento en un 48%; cuenta con 42% en autoeficacia y realización, es decir que el personal docente no se encuentra comprometido con las actividades pedagógicas. Asimismo, datos similares fueron encontrados por Sánchez, L. (2018), el síndrome de Burnout en sus dimensiones de eficacia, indiferencia y agotamiento emocional esta en los trabajadores de la institución. También Serrano, M; Rangel R; Vidal C; Ureña Y; Anillo H, Angulo G. (2017), concluyó que el SB es un padecimiento emocional de determinadas profesiones, y los docentes no son la excepción, encontrándose el riesgo de padecer ésta afección, la misma que estaría caracterizada por un agotamiento profesional que tendría como factor determinante las distintas circunstancias de trabajo, pudiendo llegar a ser ineficientes en cuanto al cumplimiento de las funciones

El SB es una entidad clínica compleja que hace que los trabajadores de las diferentes instituciones se sientan amargados y sin gana de seguir trabajando, ven a las labores como una carga interminable, y van generando y guardo a su interior, temor, miedo y angustia, por lo tanto no se involucra en las acciones de la institución y menos en el equipo, por ello amerita abordar a las instituciones con programas de relaciones interpersonales y de desarrollo profesional que permita mejorar su situación en diferentes espacios de recreación de integración con el equipo laborable.

La tabla 3, nos permite identificar la existencia de dependencia negativa muy baja por tener una correlación de Pearson $-0,071$ y p valor = $0,643$, entre la variable "Gestión administrativa" y "Síndrome de Burnout", en una muestra de 45 trabajadores del Ministerio público sede Moyobamba, por lo que nos permite inferir que se acepta la H_0 : La Gestión administrativa no se relaciona significativamente con el síndrome de

Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba y se rechaza la hipótesis de investigación.

Datos diferentes fueron encontrados por García A, Escorcía C, Perez B. (2017), quienes concluyen que la variable de sentimientos de autoeficacia en la gestión académica no guarda relación significativa con el SB. Igualmente, datos diferentes fueron encontrados por Camacho C. (2019) encontró que sí los trabajadores poseen exceso de cansancio laboral excesivo negativo acarrear un distrés y consecuentemente la acumulación de situaciones estresantes.

A su vez Graciela, R. (2019) encontró que existen dos modos de tipo psicosociales cohabitantes que podrían dar respuesta a las inquietudes en cuanto a los niveles de bienestar/malestar” de los colaboradores y a la vez participantes de dicha investigación. Por lo tanto, deben construirse estrategias y planeación de actividades que se encuentren orientadas a prevenir el desgaste laboral como riesgo psicosocial, así mismo poner mayor énfasis en el afianzamiento de la responsabilidad que el colaborador público le debe a la Entidad. Asimismo, datos similares fueron encontrados por Sánchez, L. (2018), concluyó que el síndrome de Burnout en sus dimensiones de eficacia, indiferencia y agotamiento emocional tienen una correlación significativa y positiva con el bienestar psicológico, la aceptación, el control de vínculos y proyectos, pero no existe correlación significativa con la dimensión de autonomía.

Por lo mencionado la GA influye en el comportamiento y desarrollo profesional de sus trabajadores, por ende, a mayor nivel de Burnout menor gestión laboral y menor productividad, así como menores recursos para seguir estudiando o progresando en la vida.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe dependencia negativa muy baja por tener una correlación de Pearson - 0,071 y p valor = 0,643, entre la variable “Gestión administrativa” y “Síndrome de Burnout”, en trabajadores del Ministerio público sede Moyobamba, se acepta la H_0 : La Gestión administrativa no se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba y se rechaza la hipótesis de investigación.
- 5.2. El nivel de GA que tiene el MP – Moyobamba, desde la percepción de los trabajadores es Alto a la gestión con 51.1%, seguido del nivel “Medio” con un 40.0% (18), indicando que se cumplen adecuadamente los objetivos de la institución en cuanto a la gestión institucional.
- 5.3. El nivel de SB de los trabajadores del Ministerio Público – Moyobamba fue “Medio” en un 60.0% (27), seguido del nivel “Bajo” con un 28.9% (13), lo cual indica que los trabajadores del Ministerio Público presentan agotamiento emocional, disminución de la efectividad laboral y disminución de la realización personal en niveles medio y bajo.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Al gerente del “Ministerio Público sede Moyobamba”, promover la creación de la política de recursos humanos en la institución y organizar las funciones del equipo para reducir el estrés laboral y contribuir a la satisfacción laboral para alcanzar una alta productividad.
- 6.2. A los gestores del Ministerio Público – Moyobamba, a pesar que el nivel de GA es alto desde la percepción del personal, amerita poner énfasis en el monitoreo y evaluación de las funciones ejercidas por los trabajadores y tomar sus opiniones para mejorar su identidad y colaboración.
- 6.3. A los directivos y personal del Ministerio Público – Moyobamba, poner especial énfasis al estrés laboral o Síndrome Burnout porque afecta la productividad, el trabajo en equipo, la cultura organizacional y la imagen institucional. Por lo tanto debe fortalecer las condiciones de convivencia laboral a través de programas de intervención.

REFERENCIAS

- Bachenheimer, H. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas*.
Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Caballero-Lozada, M; Nieto-Gómez, L. (2015), *Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario*. (artículo científico), Universidad de Colombia. Cali Colombia.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=285945de-1d4e-4650-b19b-624eb3601e85%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=110165025&db=fua>
- Camacho C. (2019), *Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI*, (artículo científico), Universidad de los Andes, Bogotá Colombia. DOI: 10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.2.40-59.
https://www.researchgate.net/publication/335107622_Una_mirada_desde_el_Sindrome_de_Burnout_hacia_la_Gerencia_Integral_en_el_Siglo_XXI
- Cisneros D. (2018), *El síndrome de Burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud La Convención – 2018*. (artículo científico). Universidad César Vallejo. Trujillo Perú.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=285945de-1d4e-4650-b19b-624eb3601e85%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056..75eed597086df01394946f071bd4b106&db=edsair>
- Chiavenato, A. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). México: Mc. Graw-Hill Interamericana.
- DRAE. (2010). *Diccionario de la Real Academia Española*.
- Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Freudenberger, H (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Doubleday

- Fontán, I.; Dueñas J. (2010), *Síndrome de burnout en una unidad de gestión clínica de obstetricia y ginecología*. (artículo científico), Revista de Calidad Asistencial, [s. l.], v. 25, n. 5, p. 260–267, 2010. DOI 10.1016/j.cali.2010.05.001 España. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=285945de-1d4e-4650-b19b-624eb3601e85%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=S1134282X10000734&db=edselp>
- García A, Escorcía C, Pérez B. (2017), *Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios*, (artículo científico), Universidad Metropolitana, Barranquilla, Colombia. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/a03v5n2.pdf>
- Gil, P. (2005). El Síndrome de quemarse por el trabajo ("burnout"). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Graciela, R. (2019), *análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos*. (artículo científico), Universidad de Cuyo. Mendoza Argentina. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=285945de-1d4e-4650-b19b-624eb3601e85%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=137766626&db=a9h>
- Guegía, J., Londoño, Y., Otero, S., & Rivera, G. (24 de Abril de 2012). La administración del Siglo XXI. Recuperado el 2017, de <http://harrypothor1979.blogspot.pe/>
- 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*. (Tesis de maestría). Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca Perú. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>
- Hernández, R (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. Recuperado de: <http://upla.edu.pe/portal/wpcontent/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-laInvestigacion.pdf.pdf>

- López, P.; & Mariño, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones*. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada, 18(2), 75-95.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1979). the measurement of experienced burnout
- Moreno B., Arcenillas, M., Morante, M & Garrosa, E. (2005). El desgaste profesional en profesores de educación primaria, personalidad y sintomatología asociada. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 21, 71-88
- OPS, OMS. (1990). El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas. Revista Digital Universitaria, 13(7).
- OMS, (2005). Epidemiología de los trastornos mentales en América Latina y el Caribe. Recuperado desde: Biblioteca Sede OPS. 632. Extraído el 20 de agosto del 2014 desde <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/740/9789275316320.pdf> sequence
- OMS. (2010). Estrés laboral. Extraído el 18 de agosto del 2014, de <http://www.competenciaslaborales.net/es/riesgos.html>.
- OIT. (1993). El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas. Revista Digital Universitaria. 13 (7).
- OIT. (2003). *El estrés en las organizaciones*. Revista Académica, 10 (6).
- Robbins, S. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. México
- Sánchez, L. (2018), *Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contac Center de la Ciudad de Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima Perú. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4051/sanchez_mlg.pdf?sequence=3
- Serrano, M; Rangel R; Vidal C; Ureña Y; Anillo H, Angulo G. (2017), *Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios*, (Artículo científico), Universidad César Vallejo. Revista Espacios. ISSN 0798

1015.

Lima

Perú.

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>

Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Pearson Education

Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: Editorial Ateneo.

Terry, G. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.

Anexos

Anexo 1

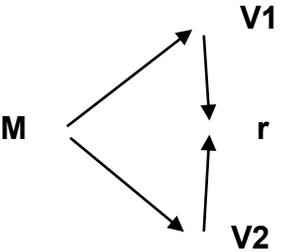
Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección y administración de una entidad, basado en los principios de la administración. (Bachenheimer, 2016)	Conjunto de actividades mediante las cuales la empresa se propone cumplir sus objetivos.	Planificación Organización Dirección Control	Metas Estructura Funcional	Ordinal
Síndrome de burnout	Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño laboral (Maslach y Jackson, 1979).	Estado de agotamiento físico y emocional caracterizado por un proceso paulatino de pérdida de interés en sus tareas, sentido de responsabilidad, depresión entre otros.	Agotamiento emocional Despersonalización Rendimiento Realización personal	Cansancio Irritabilidad Deshumanización Frustración	Ordinal

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y síndrome de Burnout de los trabajadores del Ministerio Público de Moyobamba -2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Moyobamba 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Moyobamba 2020? ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Moyobamba 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Moyobamba – 2020.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Conocer el nivel de gestión administrativa de los trabajadores administrativos de Moyobamba – 2020. OE2: Conocer el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos de Moyobamba – 2020.</p>	<p>Hipótesis general H. I= Existe relación entre la gestión administrativa y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos de Moyobamba -2020.</p> <p>Hipótesis específicas HE1= El nivel de gestión administrativa de los trabajadores administrativos de la sede Fiscal de Moyobamba – 2020, es bajo HE2= El nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos de la sede Fiscal de Moyobamba – 2020, es bajo</p>		<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Descriptivo correlacional</p> 	<p>Población Trabajadores administrativos del Ministerio Público de Moyobamba con un total de 100. (Fuente: Gerencia U.E San Martin)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1083 987 1255 1023">Variables</th> <th data-bbox="1255 987 1608 1023">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1083 1023 1255 1177" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1255 1023 1608 1063">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 1063 1608 1104">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 1104 1608 1144">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 1144 1608 1185">Supervisión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1083 1185 1255 1364" rowspan="4">Síndrome de Burnout</td> <td data-bbox="1255 1185 1608 1258">Agotamiento emocional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 1258 1608 1299">Despersonalización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 1299 1608 1339">Rendimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 1339 1608 1364">Realización personal</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Supervisión	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Despersonalización	Rendimiento	Realización personal	
Variables	Dimensiones															
Gestión administrativa	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
	Supervisión															
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional															
	Despersonalización															
	Rendimiento															
	Realización personal															

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Ficha de recolección de datos: Síndrome de Burnout

CUESTIONARIO BURNOUT

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de nuestro trabajo a fin de analizar y realizar propuestas de mejora que aumenten la satisfacción.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES.	4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.
--	---

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-4-5-6-8-15		Más de 24
Despersonalización	10-11-16-17		Más de 6
Realización personal	7-9-12-13-14-18		Menos de 18

1	Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5	Me siento al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
7	Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento acabado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.	0	1	2	3	4	5	6
10	Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12	En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	0	1	2	3	4	5	6
16	Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
17	Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
18	En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 4

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO

PÚBLICO- SEDE MOYOBAMBA.

FECHA: Sexo: 1.M 2.F N° de encuesta

Edad: 1. Menor de 25 años 2. Entre 25 y 35 años 3. Más de 35 años

Instrucción: 1. Sup. Tec. 2. Sup. Univ. 3. Postgrado

Procedencia 1. Costa 2. Sierra 3.selva

Tipo de contrato: 1. 276 2. 728 3. CAS 4. OTROS

Tiempo de trabajo en el MP: 1. menos de 2 años 2. entre 2 y 5 años 3. más de 5 años

			Nunca (no)	A veces	Siempre (si)
ORGANIZACIÓN	1	Conoce la estructura orgánica de su institución O			
	2	¿Conoce los alcances de la función que desarrolla en su institución?			
	3	¿Considera que los cumplimientos de sus funciones brindan aportes relevantes en su institución?			
	4	¿Considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional?			
	5	¿Se considera capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo?			
PLANIFICACION	6	¿Realiza capacitaciones para el mejor desempeño de sus funciones?			
	7	¿Planifica sus actividades laborales con anticipación?			
	8	Su institución programada con anticipación, actividades para mejorar el clima laboral?			
	9	La planificación de sus funciones se da según su condición profesional?			
	10	¿Considera que su rendimiento laboral depende de su estado emocional?			
DIRECCIÓN	11	¿Considera que su rendimiento se incrementa cuando es supervisado?			
	12	Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral?			
	13	¿Resuelve sus conflictos laborales con eficiencia?			
	14	La producción en su área de trabajo es eficiente?			
	15	¿Considera que es empático con sus compañeros cuando realiza trabajo el equipo?			
CONTROL	16	Considera que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora?			
	17	¿Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo?			
	18	¿Entrega a tiempo los trabajos encomendados?			
	19	Recibe supervisión en su área de trabajo por parte de sus superiores?			
	20	¿Su institución ofrece recompensas por el buen desempeño laboral?			

Anexo 5

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
 Autor del instrumento : Br. Evelyn Julca Chuquista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.8

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4.1 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.


 Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

Anexo 6



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Síndrome de Burnout
 Autor del instrumento : Br. Evelyn Juica Chuquista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					Y
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Síndrome de Burnout en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				Y	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Síndrome de Burnout.					Y
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Síndrome de Burnout, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					Y
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					Y
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					F
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Síndrome de Burnout.					Y
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					Y
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				F	
PUNTAJE TOTAL						4.8

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.

De José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

Anexo 7

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rubén Arias Noriega
 Institución donde labora : OTTAS-Moyobamba
 Especialidad : Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Síndrome de Burnout
 Autor del instrumento : Br. Evelyn Julca Chuquieta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitan recoger la información objetiva sobre la variable: Síndrome de Burnout en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Síndrome de Burnout.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Síndrome de Burnout, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Síndrome de Burnout.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

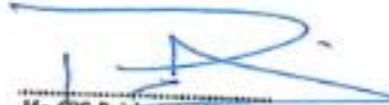
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.


 Mg. CPC Rubén Arias Noriega
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 CCPSM Mat. 19 - 945

Anexo 8

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rubén Arias Noriega
 Institución donde labora : OTTAS-Moyobamba
 Especialidad : Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
 Autor del instrumento : Br. Evelyn Julca Chuquiستا

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.


 Mg. CPC Rubén Arias Noriega
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 CCPSM Mat. 19 - 945

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Evelin Heydi Cruz Meléndez
 Institución donde labore : ONG. Paz y Esperanza
 Especialidad : Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
 Autor del instrumento : Br. Evelyn Julca Chuquiata

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.



Mg. Evelin Heydi Cruz Meléndez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 CCPSM Mat. 19 - 949

Anexo 10



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Evelin Heydi Cruz Meléndez
Institución donde labora : ONG. Paz y Esperanza
Especialidad : Gestión pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
Autor del instrumento : Br. Evelyn Julca Chuquiata

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.

Alc. Evelin Heydi Cruz Meléndez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
CCPSM Mat. 19 - 949

Anexo 11

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

SOLICITA : PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA

Señor:
C.P.C. JHAN FLORES TELLO
Jefe de Potencial Humano del Ministerio Público (L.E. N° 008 de San Martín
Ciudad.



Evelyn Julca Chuquilta, identificada con DNI N° 425469, Psicóloga de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos - Moyobamba, domiciliada en el Pasaje Los Cedros Mz J Lt 01 de esta ciudad, ante usted con el debido respeto espongo:

Que, actualmente me encuentro cursando estudios de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, habiendo visto conveniente realizar mi tesis en esta institución, la misma que lleva por título: "Gestión administrativa y síndrome de Burnout en los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba-2020", por lo que me veo en la necesidad de solicitar a su despacho la autorización correspondiente a fin de realizar el recojo de información a través de encuestas, para poder culminar la presente investigación; comprometiéndome a informar los resultados y recomendaciones de la misma, como aporte para las mejoras correspondientes.

Agradesco por anticipado la atención brindada a la presente.

Por lo expuesto, solicito a usted Señora Coordinadora, acceder a lo solicitado por ser legal.

Moyobamba, 02 de Febrero del 2020


Evelyn Julca Chuquilta
PSICÓLOGA C.P.C. P. 12086
Unidad Distrital de Asistencia
a Víctimas y Testigos
MOYOBAMBA



J. Jhan Flores Tello
Coordinadora

Anexo 12
Base de datos

Nro.	Variable: Gestión Administrativa																				Ptaje	Nivel de Gestión Administrativa
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20		
1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	36	Medio
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	53	Alto
3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	38	Medio
4	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	42	Medio
5	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	1	46	Medio
6	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	48	Alto
7	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	42	Medio
8	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	50	Alto
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	53	Alto
10	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	47	Medio
11	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	51	Alto
12	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	51	Alto
13	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	51	Alto
14	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	54	Alto
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	58	Alto
16	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	54	Alto
17	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Bajo
18	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	26	Bajo
19	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	1	1	44	Medio
20	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	56	Alto
21	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	48	Alto
22	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	53	Alto
23	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	1	44	Medio
24	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	1	47	Medio

25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	53	Alto
26	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	46	Medio
27	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	47	Medio
28	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	47	Medio
29	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	29	Bajo
30	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	43	Medio
31	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	45	Medio
32	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	48	Alto
33	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	49	Alto
34	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	53	Alto
35	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	54	Alto
36	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	41	Medio
37	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	48	Alto
38	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	48	Alto
39	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	46	Medio
40	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	48	Alto
41	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	49	Alto
42	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	42	Medio
43	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	51	Alto
44	2	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	2	1	1	40	Medio
45	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	24	Bajo

Nro.	Variable: Síndrome de Burnout																		Ptaje	Nivel de Síndrome de Burnout
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18		
1	6	6	6	6	6	6	6	5	2	5	5	5	5	4	4	3	5	5	90	Alto
2	0	1	2	1	0	0	6	1	6	0	0	6	6	6	6	0	0	6	47	Bajo
3	5	5	4	5	4	5	5	6	4	6	5	5	5	2	4	5	5	6	86	Alto
4	5	6	4	6	3	6	5	5	2	6	6	6	3	4	4	3	3	6	83	Alto
5	2	3	2	3	3	4	3	4	6	4	4	3	5	5	6	0	1	2	60	Medio
6	0	3	1	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	5	6	0	0	6	45	Bajo
7	3	5	1	5	1	1	5	3	6	0	0	6	6	0	5	0	0	1	48	Bajo
8	3	2	1	2	1	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	0	0	6	51	Medio
9	4	4	3	1	1	3	5	1	6	0	1	5	6	3	2	0	1	5	51	Medio
10	1	6	3	3	0	0	6	1	6	0	0	6	6	1	6	0	0	6	51	Medio
11	1	2	0	0	2	3	6	0	6	0	1	6	6	6	3	3	0	6	51	Medio
12	2	5	2	2	1	5	6	1	6	1	1	6	6	5	6	0	1	6	62	Medio
13	1	1	0	0	1	0	6	0	6	0	0	6	6	6	1	0	0	6	40	Bajo
14	3	4	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	77	Medio
15	4	5	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	2	0	0	0	41	Bajo
16	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	80	Alto
17	3	4	3	2	3	2	3	3	1	0	2	2	2	3	3	5	4	5	50	Medio
18	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	1	2	1	2	3	4	4	51	Medio
19	3	4	3	0	1	2	6	1	1	0	4	4	6	6	6	3	3	6	59	Medio
20	2	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	74	Medio
21	3	1	2	1	1	1	6	1	6	3	1	6	6	6	3	0	0	6	53	Medio
22	4	5	1	1	1	2	6	0	6	1	0	6	6	5	6	0	0	6	56	Medio
23	5	4	2	1	0	1	6	1	6	0	0	6	6	6	0	0	0	6	50	Medio
24	1	3	1	0	0	1	6	0	6	2	1	6	6	5	6	0	1	6	51	Medio
25	0	0	1	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0	6	37	Bajo

26	1	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	6	55	Medio
27	1	3	0	1	0	0	6	1	6	0	1	6	6	6	6	0	0	6	49	Medio
28	3	6	6	6	5	6	6	3	6	0	1	6	6	6	6	0	0	6	78	Medio
29	5	1	1	1	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	0	1	6	51	Medio
30	2	3	2	1	2	1	5	1	5	1	1	6	6	6	6	1	1	6	56	Medio
31	1	1	1	1	0	2	6	0	6	0	1	6	6	6	2	0	0	6	45	Bajo
32	1	1	1	1	0	1	6	0	6	0	1	6	6	6	6	0	0	6	48	Bajo
33	1	3	1	0	0	1	6	0	6	0	0	6	6	6	1	0	0	6	43	Bajo
34	1	3	1	1	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	1	0	0	6	43	Bajo
35	1	3	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	0	0	6	42	Bajo
36	0	0	1	0	0	3	6	0	6	1	0	6	6	5	6	5	1	6	52	Medio
37	1	5	1	0	1	5	6	1	6	0	0	6	6	6	6	0	0	6	56	Medio
38	1	2	2	0	1	1	6	0	6	0	0	6	0	6	0	3	0	6	40	Bajo
39	5	5	5	6	3	3	6	5	3	6	6	6	2	2	4	4	5	6	82	Alto
40	1	1	1	1	5	5	6	0	6	1	1	6	6	6	5	0	0	6	57	Medio
41	6	6	3	2	3	5	4	3	4	2	2	4	5	4	5	3	2	3	66	Medio
42	3	5	1	1	1	0	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	5	34	Bajo
43	2	3	3	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	5	5	5	59	Medio
44	6	6	0	3	3	3	5	3	1	3	3	5	3	5	5	1	4	5	64	Medio
45	3	3	5	0	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	50	Medio

Anexo 13

Alfa de Cronbach

Gestión administrativa

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	43,36	58,598	,640	,906
Ítem 2	43,16	58,725	,725	,904
Ítem 3	43,36	57,871	,717	,904
Ítem 4	43,40	58,791	,619	,906
Ítem 5	43,53	59,845	,526	,909
Ítem 6	43,56	58,798	,573	,908
Ítem 7	43,47	58,709	,633	,906
Ítem 8	44,11	60,965	,391	,912
Ítem 9	43,58	58,295	,569	,908
Ítem 10	43,91	60,446	,404	,912
Ítem 11	44,24	61,734	,292	,915
Ítem 12	43,22	60,131	,578	,908
Ítem 13	43,29	58,165	,739	,904
Ítem 14	43,40	57,518	,753	,903
Ítem 15	43,38	58,377	,663	,905
Ítem 16	43,49	57,210	,715	,904
Ítem 17	43,64	59,507	,645	,906
Ítem 18	43,33	60,000	,530	,909
Ítem 19	43,84	59,089	,546	,908
Ítem 20	44,62	65,149	-,002	,920