



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Influencia del Síndrome de Burnout en los procesos de trámite
documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Flores Montalvo, Ermelinda Yanet (ORCID: 0000-0001-5291-4777)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

Esta investigación dedico a mis padres, hermanos y amigos que aportaron para el desarrollo de mi investigación en mi vida profesional, de manera especial a mi princesa Ayelen Linda porque ella es la persona que más tolero directamente las consecuencias de la investigación, siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo y comprensión.

Finalmente, a mi asesor que con esmero dirigió correctamente cada etapa de mi camino académico y que me brindaron su apoyo, paciencia dando solución a cada una de mis dudas en la elaboración y presentación de la presente tesis.

Agradecimiento

A Dios por darme la fuerza y sabiduría en mi camino para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis amores Wilson y Ayelen que durante este tiempo han sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su apoyo en mi tesis.

Finalmente, a mi asesor que con esmero dirigió correctamente cada etapa de mi camino académico y que me brindaron su apoyo, paciencia dando solución a cada una de mis dudas en la elaboración y presentación de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice

Resumen

Abstract

I. INTRODUCCIÓN

II. MARCO TEÓRICO

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.2. Operacionalización de variables

3.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

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

3.5. Procedimiento

3.6. Método de análisis de datos

3.7. Aspectos éticos

IV. RESULTADOS

V. DISCUSIÓN

VI. CONCLUSIONES

VII. RECOMENDACIONES

REFERENCIAS.

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación está dirigida al estudio de la Influencia del síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas; en ese sentido para el desarrollo indagatorio se consideró el método hipotético deductivo, con un nivel correlacional causal, dentro del enfoque cuantitativo, y diseño no experimental con corte transversal.

Para el trabajo de campo, se tuvo en cuenta a la población que estaba conformada por los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Canas, con una muestra de tipo no probabilística de 132, por lo que para poder realizar la recolección de data se recurrió a la técnica de la encuesta, la misma que fue validada por juicio de expertos, determinándose con 0,9 su alta confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que el síndrome de Burnout influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

Palabras clave: Estrés, gestión documentaria, desarrollo indagatorio, tensión emocional, despersonalización.

ABSTRACT

The present inquiry is directed to the study of the Influence of the Burnout syndrome in the documentary processing processes of the Provincial Municipality of Canas, in which the objective was to determine the influence of the Burnout Syndrome in the documentation processing processes of the Provincial Municipality of Canas, 2019; In this sense, for the investigatory development, the hypothetical deductive method was considered, with a causal correlational level, within the quantitative approach, and a non-experimental design with a cross section.

For the field work, the population that was made up of workers from the different areas of the Provincial Municipality of Canas was taken into account, with a non-probabilistic sample of 132, so that in order to collect data The survey technique was used, which was validated by expert judgment, determining its high reliability with 0.9 using Cronbach's Alpha.

With the results obtained, it was concluded that the Burnout syndrome influences the documentary processing processes of the Provincial Municipality of Canas, 2019.

Keywords: Burnout syndrome, processes, documentary procedure, investigation development, expert judgment

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, nos encontramos atravesando con la emergencia sanitaria a consecuencia del coronavirus Covid-19, generando como una estrategia para que se evite que se propague se dispuso cuarentenas rígidas y focalizadas, todo ello influyó además en un cansancio emocional extremo que se viene manifestando en el ámbito laboral y se relaciona con el estilo de vida que se lleva dentro y fuera del trabajo, provocando cambios en la prosperidad y el funcionamiento vehemente de la persona. Las consecuencias físicas y psicológicas que conlleva este fenómeno, dieron origen además a numerosas bajas laborales. Asimismo, la presión que ejerce una organización sobre sus colaboradores por estar siempre sobre las metas, sumado a escaso trabajo motivacional hace que día a día el colaborador se vaya desgastando y se sienta fatigado, causando cierto nivel de estrés que afecta su actitud al momento de brindar servicio al cliente y puede llegar a tener un fuerte impacto en la imagen de las organizaciones (Ripani, 2020).

A este tipo de fatiga y desgaste extremo se le conoce como Burnout, que según Maslach (1981), citada por Juárez el 2014, es un síndrome psicológico relacionado con las diferentes respuestas al estrés laboral y el efecto que tiene sobre la habilidad de la persona para desempeñar su trabajo, para trabajar bien con otras personas.

América Latina no es ajena a éste fenómeno puesto que los países que la conforman son países en desarrollo; con múltiples problemas y deficiencias en sus sistemas por lo que su población vive también agobiada por problemas de precarización de trabajo y de los múltiples factores que éstos conllevan como son: la despersonalización, falta de motivación y estrés en sus habitantes.

En nuestro país uno de los principales estresores es el trabajo que se realiza, llegando a presentar niveles de tensión que pueden alterar su estado físico y mental, ésta alteración es conocida como estrés laboral la misma que se presenta de distintas formas, haciendo sentir a algunas personas excluidas del grupo al que pertenecen, ya que sienten la falta de acoplamiento de sus actitudes y capacidades individuales exigidas por los demás. Las relaciones interpersonales y de grupo se fragmentan pues siempre tenemos personas que dirigen el trabajo; talvez no las más aceptadas por todos y que de cierta manera son las “estresoras” haciendo a los demás sentir cierto

rechazo, falta de oportunidades, falta de ánimo en el trabajo que deben realizar, estrés, angustia y preocupación debiendo realizar ya no un trabajo apasionado, haciendo pensar que lo más fácil sería renunciar y buscar otro lugar al cual se acoplen de mejor manera.

La mayor parte de las investigaciones proviene de las profesiones de Servicios Sociales porque este síndrome afecta al personal que trabaja en contacto directo, ya sea con usuario, pacientes, estudiantes o clientes, etc. Tomando en cuenta que el Burnout no solamente afecta a las personas, sino también a la organización y que esta intersección negativa implica que no hay ajuste entre el medio ambiente y la persona (Maslach, 1981)

Dentro del contexto que se da en el municipio de la provincia de Canas el problema está limitado a la relación posible de las variables Síndrome de Burnout y los procesos de trámite documentario, pretendiendo que con este conocimiento se puedan tomar medidas en beneficio del personal y por consecuencia a la ciudadanía en la rapidez de atención y solución a sus solicitudes.

En cuanto al problema general de la presente investigación, ¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?

Asimismo se considera los problemas específicos en la indagación, las siguientes: ¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?, ¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en la satisfacción de usuarios al realizar los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?, y ¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?

Por su parte, la justificación de la investigación, en el aspecto teórico esta investigación se fundamenta en los puntos de vista de teóricos porque el presente estudio permitirá operacionalizar, evaluar y presentar información de cómo influye el síndrome de Burnout en el recurso humano para la realización óptima de los procesos para tramitar documentos en el municipio de la provincia de Canas y así poder contar con mecanismos que en un futuro ayuden a su desempeño. En el aspecto práctico,

esta investigación es importante porque en los resultados reflejarán cual es el impacto de la influencia que causa el síndrome de Burnout al desarrollarse los procesos para tramitar documentos en la Municipalidad Provincial de Canas, para poder contar con estrategias e investigaciones para disminuir tal impacto en cuanto sea negativo. Dentro del contexto metodológico, esta indagación está justificada en razón de que la investigación presentará una experiencia acerca del tema que se trata, el cual definirá los pasos que se deben abordar para estimar las estrategias para tratar de manera acertada la influencia del síndrome de Burnout que causa en el recurso humano que se desempeñan en las labores de los trámites documentarios del municipio de la provincia de Canas.

El objetivo general de la presente indagación tenemos: Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019. Además el Objetivo específico 1: Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019. Objetivo específico 2: Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción de usuarios de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019. Y finalmente el objetivo específico 3: Determinar la influencia del síndrome de Burnout en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

Asimismo, en la presente investigación se presenta la hipótesis general: El Síndrome de Burnout influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019. Además la hipótesis específica 1: El Síndrome de Burnout influye significativamente en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, hipótesis específica 2: El Síndrome de Burnout influye significativamente en la satisfacción de usuarios de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, y finalmente la hipótesis específica 3: El síndrome de Burnout influye significativamente en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como objetivo, analizar las investigaciones que me han servido como antecedente para analizar cómo se encuentra el tema de estudio hasta el momento que inicio la elaboración de la tesis. A continuación pasare a analizar 5 antecedentes nacionales, 5 antecedentes internacionales.

En cuanto a los antecedentes nacionales, tenemos a Peralta (2018), investigó el rango del síndrome de burnout en aquellos enfermeros que desempeñan sus labores en el nosocomio hospitalario Daniel Alcides Carrión, Huancayo, su objetivo se dio por establecer el grado de influencia del síndrome de burnout en los enfermeros que trabajan en el centro de salud Daniel Alcides Carrión. La metodología fue aplicada, cuantitativa. Los resultados encontrados fueron: del 100 %, 63 % desarrolla un rango centrocampista, 23 % bajo y 14 % alto, en la estatura de abatimiento emocional 56 % tienen un nivel procedimiento, 23 % bajo, 21 % alto, en la elevación de Despersonalización, 70 % tiene un nivel bajo, 23 % y 7 % alto y en la grandeza de efectucción personal en el sufrimiento 60 % tienen un escalón entorno, 21 % alto y 19 % bajo. Las consumaciones a las que llegaron es que un peso ingente tienen escalón del síndrome centro; en la corpulencia de enervamiento emocional, la colectividad presenta un escalón centrocampista a alto, referido a que se sienten decepcionados por el trajín y al final de la recorrida se sienten desmayados. Pallarco y Rivera (2018), investigaron sobre el impacto que presenta el síndrome de burnout en el recurso humano que desempeña sus labores en las oficinas de trámite documentario y secretaría general de la Universidad del Centro, tuvo como objetivo, que se determine la existencia del síndrome de burnout en los trabajadores de las oficinas de Trámite Documentario y Secretaria General del Centro Superior Universitario del Centro de Perú. Con los resultados que obtuvieron pudieron determinar que la Oficina de Tramite Documentario es la más propensa a contraer el síndrome de bournout, y la oficina de Secretaria General es la más afectada, ya que es el área donde hay más trascendencia de público. Salcedo (2017), realizó una indagación referida al rango de influencia que llegar a presentar el síndrome de burnout en las personas que trabajan en el área de enfermería, tuvo como propósito que se establezca de qué manera influye el síndrome de burnout en el trabajo que realizan las personas que laboran en el departamento de

enfermería, empleó la metodología de enfoque cuantitativa. Concluyó que los trabajadores que realizan sus labores en la enfermería llegar a presentar un rango centrocampista de síndrome de burnout, esto implicaría que el personal generalmente puede surgir pareceres, impresiones y posturas denegaciones hacia el trabajo hacia las cuales con las que se relaciona, en peculiar los favorecidos, y hacia el verdadero rol gremial; generándose así una cadena de disfunciones conductuales, psicológicas y estructuradas que repercuten negativamente en las cuales y en la estructura. La metodología y el marco teórico que se llegó a emplear en esta exploración llegaron a servir de base para desarrollar esta indagación. Castro (2017) desarrolló la indagación referida al estrés docente que se da en los responsables de la enseñanza de las escuelas públicas, su objetivo fue establecer el nivel influyente que ocasiona el estrés en los docentes de escuelas públicas, la metodología fue de enfoque cuantitativa. Concluyó que el estrés y Burnout son dos territorios en extremo flamantes, el síndrome es consecuente ante una teoría hacia un largo estrés, en punto que este sentimiento de tensión emocional y física viene a ser la hipersensibilidad por parte de las personas ante las intranquilidades que presenta el ambiente. Dentro del azar del sentimiento de la tensión emocional y física oficial docente, el mismo que proviene de la reacción o alergia de los docentes ante aquellos ejecutores llegando a desencadenar brazos de agitación dentro del laboreo adentro de su fundación. El sentimiento de la tensión emocional y física podría dar por consecuencia de creadores interiores como exteriores. Entre los ejecutores internos se puede estigmatizar la figura de los docentes, dándose la lumbrera del gachó A, lo más dispuesto a sobrellevar este sentimiento de la tensión emocional y física. Resultan además ser concluyentes el cuidado y el nivel de la autoestima de los docentes. Vilca (2017), en la indagación realizada sobre el Síndrome de Burnout, personalidad y actitudes en los docentes, su propósito estuvo dirigido a establecer la influencia del síndrome de burnout en el comportamiento social y actitudinal de los profesores, empleó la metodología tipo aplicada con enfoque cuantitativa. Llegó a concluir, se ha localizado la existente información por parte del Síndrome de Burnout hacia la figura puesto de no estar relacionados con todos los espesores, y una relación de significancia con la

posición de los docentes; con lo cual se puede aceptar nuestro supuesto principal de manera restringida. Se ha acertado que las personas de la especie femenino resultan ser mayormente propensos, en tanto que las personas varones no; pero, se dejó de haber hallado lista significativamente por parte del sentimiento de la tensión emocional y física y el carácter; habiéndose decidido hospedar la inicial suposición nula. El sentimiento de la tensión emocional y física se relaciona de forma continua con la distancia Neurotricismo de la notabilidad. El sentimiento de la tensión emocional y física se relaciona bruscamente con la postura de la lección de los docentes con los colegiales, lo cual brinda a memorizar que, los docentes se dirigen a confrontar el sentimiento de la tensión emocional y física tendrá la disposición de educación perjudicial, dirigida a sus discípulos en el lugar de clases con el 33,3%; consecuentemente, se decidió soportar la sustitución.

Por su parte en los antecedentes internacionales tenemos a De Los Ríos (2019), realizaron la indagación sobre Burnout y analizar los elementos que se relacionan en el trabajador oficial en la notaría estatal, México; su objetivo fue que se determine la correlación entre el síndrome de burnout y los factores relacionados, en cuanto a la metodología aplicada fue de tipo aplicada, cuantitativa. Concluyó determinando la prevalencia en una muestra de trabajadores oficinescos de una sujeción del gobierno del borde educacional de San Luis de Potosí. La artificiosidad por el síndrome del sentimiento de la tensión emocional y física presentó niveles elevados; estando confederada con la edad superior a 30 años, mujer, las personas casadas, la molestia, el poco sueldo, los encargos del aposento, la disminución alarmante y la insatisfacción gremial, en consecuencia, el síndrome de burnout tiene una reincorporación prevalencia en los trabajadores burocráticos verificados. Manzano (2018), realizó una indagación en relación al estrés crónico oficial asistencial-Burnout en las empresas públicas, Argentina, para detectar, aquellos que vienen a ser los delegados que se pueda justificar el síndrome de "estar quemado" en esta clase de estructuras, y determinar la relevancia en relación a dichos números; tuvo como objetivo, mostrar la capacidad de la procreación del síndrome de burnout como un constructo tridimensional y apreciar la grandeza de cada uno de los creadores en la

glosa de dicho síndrome entre las secretarías; la estrategia metodológica que se empleó en esta indagación resultó ser aplicada, transversal, cuantitativa. Concluyó que dichos resultados vienen, una oportunidad más, a reafirmar la conclusión, en otras palabras, aquellos ítems que contribuyen efectivamente a la factura personal en el labor, influyen negativamente punto en el hastío emocional como en la despersonalización. Se confirmó que el síndrome de estrés crónico profesional asistencial es un saldo acumulativo positivo del fastidio emocional y la despersonalización y negativo de la ejecución personal en el forcejeo. Álvarez (2018), en su indagación en relación al Síndrome de Burnout y a los profesionales de la educación. Su objetivo fue que se establezca la correlación que se da entre el síndrome de burnout y el desarrollo de sus labores del trabajador del sector educación; el método indagatorio empleado en el presente proceso de indagación fue aplicada, transversal. Concluyó que los profesores están en un ras bajo del sentimiento de la tensión emocional y física no llegándose a cumplir el supuesto que se había codificado. El deterioro que pueden arrostrar rebotantes profesores se puede dar mayormente al entorno social que al recinto de funciones, no resultando relevante las leyes de aquel o de los alumnos afuera problemática, llevándose a que se puede deber a la ausencia del reconocimiento y soporte de la sociedad la fuente de la llegada del sentimiento de la tensión emocional y física. Sánchez (2018), en la indagación referida al estrés laboral, bienestar en el trabajo y el bien psicológico en el personal que labora en una industria cerealera, el objetivo fue se determine el nivel en que influye el estrés laboral con la satisfacción en el centro laboral y la salud mental en el recurso humano que labora en una industria cerealera. Empleó la metodología de investigación aplicada, de enfoque cuantitativa. Llegó a concluir, en el tiempo que nos referimos de las fichas y la corrección de la ebullición del estrés, se llega apreciar “la falta de justicia organizacional”, por consecuencia “las imposibilidades comunicativas o también el exceso de trabajo”, los cuales resultan ser aquellos importantes ejecutores que llega a estresar a los brazos de la estrategia. Con las evidencias que se recaudó se llegó a que se confirme que este desgaste gremial, se proyecta a la reintroducción persistente llegándose a formar meridianos viciosos. Vienen a ser visibles a partir del momento que hay debacle de pesar, que se caracteriza por sugerencias del empalagamiento,

esto es amagado por excesiva memorial y vértigo, en torno a partidas del clima y la blasfemia, está referido a los instrumentos y a los individuos, lo cual está encaminado a declinar en el instante en que el trabajador se llega a percatar de la omisión de blinda del rector y de los brazos de la estratégica, como asimismo por el desatino e audacia en la obra. Coduti (2018), en su proceso indagatorio referido a las enfermedades en el trabajo: cómo afectan el entorno de la organización. Tuvo como objetivo determinar y establecer toda enfermedad laboral que llegan afectar el entorno de la organización laboral. Empleó la metodología cuantitativa, aplicada. Llegó a concluir, el estrés forma un elemento de nuestra carrera, y podría recibir útiles tanto negativo y positivo, sin embargo los que son negativos llegaron a ser fin de máximo atendible, por el objeto emergido para nuestra sanidad o placer, asimismo se cuenta con un perfil de la tendencia con lo cual se llega analizar los choques positivos del estrés sobre la intensidad de las personas. Además se presentan espectáculos sofocantes por otra parte hay maneras para que se pueda guerrear y pueda tratarse de debatir aquellos estresores y si no es así puesto que cuando aparte se deba mantener consciente que se vive en un globo como en aquel que se vive en este momento, enjundioso de crecimientos tenaces, de estrecheces y de ajetreo es evidente indicar las localizaciones con maduro habilidad. Estos empleados podrían resultar ensayos y pedantes exactamente para su tráfico, debido a que a las personas les viene afectar de moda diferente, debido a que individualmente tienen el gálibo característico para que ocasione una reacción original a otras.

Las teorías para sustentar la investigación en cuanto a la definición de las variables, tenemos que en referencia al Síndrome de Burnout, Bermejo (1998), señaló que, en 1974, Freudenberger de manera simbólica asemeja el burnout con un amago de incendio en un condominio lo que explicó: Si ha visto un edificio destruido por el carbón sabe también qué lugar puede ser destructora una tragedia equivalente. Lo que antiguamente era una estructura llena de semblanza, ahora no es más que una fabricación desértica. Allí donde antes había un monolito espumeante de dedicación, ahora no quedan más que escombros para recordarnos toda la ingenuidad la intrepidez que allí reinaba. Puede que incluso quede algún eje de pared en pinrel, puede que igualmente se distingan algunas metas; además puede que permanezca

intacta la dirección extrínseco, luego si se asoma al interior quedará impresionado por la gran humillación que allí existe. (...). Me he empleado cuenta de que la gente a escalas es dañada de un fuego, como los bloques. Bajo la hervora producida por la relación en nuestro enredado mundo, sus caudales interiores se consumen bajo la edificación de las expresividades, dejando nada más un inmenso vacío interior, luego la cubierta externa parezca más o aparte intacta. (Bermejo, 1998).

Sin embargo, fue Christina Maslach quien en 1976 dio circunstancia a este conocimiento (Burnout) para versar a una sede que cada pequeñez resultaba ser más perseverante ante otras cualesquiera dado por la línea de la labor que se realiza tenían que alimentar un niqui directamente y subsistido con las personas, y que pasado algún tiempo dedicado por encontrarse antediluvianos de forma profesional mostrando desistimiento y falta de concurrencia. (Miravalles 2005).

Diez años después Maslach y Jackson (referidas por Valenzuela, 2010) crean la explicación más investida internacionalmente y aprobada del síndrome de burnout; afirman que es una respuesta improcedente al estrés emotivo crónicamente teniendo sus efectos relevantes: un enflaquecimiento de su contextura física, psicológico o emocional, una conducta arisca y con despersonalización en la conexión con el resto acompañado de sentimientos inadecuados para realizar labores que tengan que efectuar.

Martínez (2010) señala que, según Maslach y Jackson (1986) el burnout viene a ser aquel síndrome de desgaste emotivo, que despersonaliza y causa escasa preparación de la persona en el centro que trabaja. El agotarse emocionalmente está referido a la mengua y frustración de litigios emocional. La despersonalización llamada también deshumanización llega a consistir en aquel crecimiento de posturas prohibiciones, de coma y procacidad dirigida al receptor del excusado que se prestó. Finalmente, la ausencia de confección personal en el labor es la línea a calibrar el natural afán de guisa repulsa: los serviles se llegan a reprochar haber dejado de mantener ocupado los fines que se propusieron, con experiencias de escasez original y disminución de la autoestima sindical. Afectando principalmente a tipos que trabajan con cabezas.

Se convertiría este síndrome en la respuesta exagerada al estrés crónico causado en el contexto oficial y llega a tener envergaduras de razón unipersonal, sin embargo asimismo afectaría a elementos organizacionales y sociales. Desde los años ochenta se han hecho sobre Burnout, no obstante recién en la división de los noventa se logran asensos centrales sobre su noción, interpretaciones, vías e asimismo widgets de disposición (Martínez, 2010). Todavía existen diversas funciones sobre el síndrome y sobre los pájaros de intervenciones apropiadas para corregirlo, de tío unipersonal, acentuando la energía psicológica y de sujeto social u organizacional, incidiendo en las raleas de quehacer.

Maslach y Jackson (1981) definen al: Síndrome de Burnout como la respuesta a la gran cantidad mostrado de estrés en el individuo generado en su centro de trabajo, constituido por sentimientos y actitudes desfavorables hacia los que nos rodean en el trabajo, y hacia el propio rol que el individuo desempeña, teniendo características de encontrarse emocionalmente gastado". (Olivares, 2017, p.61).

Jackson y Maslach (1981, 1986) afirman: El burnout se constituye como un síndrome con tres dimensiones caracterizadas por sentirse agotado emocionalmente, despersonalizado y poca realización personal. Luego, Maslach agrega que éste resulta del excesivo cuadro de estrés que se fomenta en los centros de labores, predominando el agotamiento excesivo, sensación de cinismo en centro laboral, incapacidad y falta de realización a nivel individual". (Olivares, 2017).

El agotamiento emocional viene a ser un elemento clave de éste síndrome esto debido a que las personas mostramos sentimientos de estar emocionalmente cansados debido a diversas causas las que son reflejadas en nuestras emociones. Así mismo la despersonalización involucra actitudes negativas, diferentes a nuestra esencia; ocasionando sentimientos de distancia hacia los demás. (Olivares, 2017)

La definición que propuso Maslach, se ha utilizado de forma casi general en los estudios del tema, siendo el concepto más aceptado del Burnout. Razón por la que se consensúa las posteriores definiciones, concentradas en dimensiones sintomáticas que propusieron éstas investigadoras. (Olivares, 2017)

Refiriéndonos a las dimensiones estimada para la variable Síndrome de Burnout, tenemos que según Hermosa (2006), los posesiones ayer aludidos de poder

hacerse en las cabidas de cansancio de la emoción, cinismo o despersonalización y ausencia de efectucción personal en el cometido o inutilidad, dimensiones anteriores inicial por Maslach y Jackson (1986).

El abatimiento de la emoción es maravilla de disgusto, agitación y vacío para experimentar del empleado en delimitaciones de exceso de calaña, carga de cluse y pequeños posibles emociones (Maslach & Jackson, 1981). El literal guisa, el empleado llega a sentir que al instante sin poder sostener más de lo mismo a período efusivo (Gil-monte, 2001). Ante esta distancia se está presentando el olvido de tenacidad, de negocio a la huella desenvuelta, delectación e excitabilidad (Ferrel, 2010; Rodríguez, 2010).

El debilitamiento de la emoción está caracterizado por un pundonor que es el resultado de los permanentes interacción de los empleados con los usuarios y usufructuarios (Montoya y Moreno, 2012). La amplitud del síntoma para conseguir muestras físicas, espirituales e inclusive se puede evidenciar con las dos maneras; con implicación a rango oficial en la que los trabajadores perciben que su avenencia de percibir llega a disminuir o desaparecer, reduciendo de esta manera los memoriales de la emoción aun suplicar por no tener nada que cumplimentar a sus legatarios (Tello, 2010).

Por otro lado, la despersonalización es una contestación repulsa del empleado por ser quien recibirá sus buceos. Está caracterizado por modorra, holganza, llegando a considerar a las cualesquiera como propósitos. Teniendo estos valores, el empleado persecución fundamentalmente fabricar un distanciamiento con los naturales naturales beneficiándose de los productos (Hermosa, 2006; Maslach, 2009). La despersonalización es la posición deshumanizada y atrevida a los adjudicatarios, que se acompañará de irritación y falta de motivación sindical (Tello, 2010). A ras oficial, la habitante se caminata no solamente de los legatarios, sino incluso de sus compinches de infierno, dado que se llega a percibir que la recepción de sus decepciones y poco provecho oficial es gestado por aquellos, se genera de esta forma una talante enormemente reprobación hasta la ocasión oficial (Tello, 2010; Montoya y Moreno, 2012).

La tercera calidad del síndrome es la ausencia de cumplimentación personal de facultad técnica. El empleado llega a experimentar corazón de nulidad oficial, autoconcepto nocivo, escaso engrosamiento y desenvolvimiento sindical, extravío de ideales, torpeza y mamporro. En esta vastedad el empleado incluso llega personarse a retrasar fuerzas linajes, social y recreativa (Maslach, 2009; Montoya y Moreno, 2012). De semejante forma, esa valoración batalla conmueve la sagacidad en la factura del ajeteo y la lista con los beneficiarios (Gil-monte, 2001).

En cuanto a la variable Trámite Documentario, tenemos a Salazar (2018) quien señala que el trámite documentario o la gestión documental provienen desde que se inició la escritura. Es un proceso que surgió debido a la necesidad de tener organizado los documentos en las entidades, la gestión de documental en las organizaciones lo organizan de forma exclusiva, las secretarías, funcionarios y conservadores de forma tradicional, en textos registrados en físico, esto a su vez se almacena en archivadores y estantes.

Luego de esa forma de manejo de los documentos se utilizaban archivadores, que presentaban un sistema de codificar y clasificar con identificación y clasificación de la información. Conforme el avance de los tiempos, la gestión de los documentos se llegó a convertir en la dificultad de las organizaciones, que ocasiona expensas para la conservación de las documentaciones en ambiente físicos especiales, pérdida de tiempo en la búsqueda y organización de los documentos. Es de esa manera que, con el uso de la tecnología en el siglo XX, las instituciones iniciaron haciendo el empleo de los equipos de cómputo para realizar la gestión de sus documentaciones, tales como se da en las inmensas bibliotecas con las que cuenta Inglaterra y Estados Unidos, que desarrollaron el forma de bibliografía MARC para generar y almacenar los libros en database. Luego de varios años se intensificó el uso de las tecnologías de la indagación y comunicaciones en el ámbito de los empresarios y empezándose a emplear las databases y archivos digitales. Gracias a ello surgen los programas que realizan la gestión y generación de documentos electrónicos que permitió el almacenamiento y producción de cualquier tipo de formato, lo cual es conocido en la actualidad como un Procedimiento Informático de Gestión de los documentos (Nafid, 2013)

Según Vásquez (2006), el trámite documentario, es un conjunto de métodos que se utiliza para la ejecución de procesos administrativos al realizar un trámite de un documento. Viene a ser el compendio de diligencias de índole administrativo y redes dirigidas a la borradora, comercio y estructuración de la acreditación que se produzca y recibida por las instituciones, considerando su principio inclusive su hado concluyente, con el objetivo de proveer su conveniencia y preservación.

Exact (2019), por su parte señala que la estipulación de papeleo documentario es el directorio, suministro y recuperación de patentes. Con o sin el monitoreo de estos, tu cometida los registra, almacena y recupera todos los momentos. La conspiración documental representa un desarrollo representativo con respecto al almacenaje de la noticia en papel. Este urinario brinda enseres eficaces de cetrería para recuperarlos, incluyendo pesquisas del tomo completo, moldes de cazas de agro y un esbozo der introducción visual que permita a los usufructuarios alcanzar los libros deseados. Los métodos de gerencia documental te permitirán demarcar antecedentes utilizando los tres estilos anteriormente mencionados.

En cuanto a Procesos de gestión, tenemos a Salazar (2018), quien lo define como un tratamiento disciplinario para identificar, esquematizar, hacer efecto, atestiguar, ajustar, monitoreo, control y perfeccionar los pleitos de apaño, automatizxados o no, para conseguir consecuencias sólidas y enfilados con los fines tácticos de la estructuración.

Para Casas (2016), es un encuadre subordinado en la identificación, así como planificar, diligenciar, acoplar, monitoreo y control de sumarios de negocio, mecanizados o no, en ingresar firmeza y resultas enfilados con los fines tácticos de la intendencia, que involucra incluso, con la contribución de conjunto de técnicas, alcanzar maneras de adjuntar grado, mejorías, originalidades y conspiración de enjuiciamientos de lado a lado, lo cual llevará a una promoción en el beneficio de la gestión y de las resultas del negocio.

Para Gregório Varvakis, “la intendencia de desarrollos es la observación, examen y mejoría seguida de los enjuiciamientos con el límite de placer las obligaciones y panoramas de los usuarios. Por su parte Jaston y Nelis (2018), señala

que es la ejecución de los objetivos de una estructura a través de la medra de la pagaduría y el examen de sus pleitos sustanciales de apañó.

De Toro y Mc Cabe (2017), indican que es una organización de dirección enfilada hacia aquel enjuiciamiento, siendo sus elementos el regente, el personal y los realizadores del trastorno vienen a ser los agentes y pensadores, puesto que llegan a proyectar su trámite, inspeccionando las resultas y el rediseño del método de la labor en coger excelentes efectos. Asimismo, De Sordi (2017), indica que dentro de los fines de las prácticas administrativas en la administración por sumarios es empeñar la prosperidad perenne del ejercicio de la táctica, al engrandecer los escalones de ley de sus crecimientos de oficio.

En cuanto a las dimensiones de la variable procesos de trámite documentario, tenemos lo señalado por Jaston y Nelis (2018), que las dimensiones que forman parte de los procesos de trámite documentario son: Seguimiento y control de procesos, vienen a ser los sistemas de negociación documental, asimismo conocidos como estilos informáticos de mandato documentario que permiten la tratada de reincorporación y salida de pagos de guisa física, electrónica o dactilar, los mayormente enredados técnicas informáticas que tienen el contro de los flujos y progreso de tramitación de los memoriales de guisa dactilar, capturan nota y generan y utilizan simientes de antecedentes de otros sistemas, cruzan asesoría del contenido de multiples clasificadores, estantes, estos a su vez permiten realizar búsquedas complejas y completas, permiten la recuperación de información desde cualquier lugar; así como emitir documentos digitales.

Satisfacción de usuarios, este término complacencia es un conocimiento altamente holgado y ha sido embotellada en flamantes argumentos, ante lo cual, en la actual arenga, se tomó en consideración el argumento técnico. La bendición de los esculturales, Según Ives, Olson y Baroudi (1983, como se conversación en Wang & Song, 2016), el Uis fue empleado de forma original para ser un índice de la fuerza que se precibia en el ámbito del procesamiento y acopio de apuntes, dado que los herederos se comunican con el que realizaba el software y el analista de procedimiento, en sitio de activar bruscamente en el procedimiento de asesoría. Los creadores anteriores, definen la satisfacción de los herederos, como

la suerte de apreciar como los usufructuarios creen que el estilo de consultoría que está habitable para ellos, cumple con sus requerimientos de noticia.

Además, es resaltante la felicidad del usufructuario por sus resultados en los fines de la estructura, su ralea de existencia en el labor y su tenacidad de usufructuar el método. En caso no le suministra confesión de confianza para ayudar en las resoluciones, o los juicios decisivos para su satisfacción, habrá conflictos.

Evaluación, mediante este término se recoger y analizar metódicamente una revelación para permitirnos fallar el precio y/o valor de aquello que se realiza. Realizándose para solucionar en tomar osadías y con el término de tachar lo memorizado con la valoración a la mejorar del oficial enjuiciamiento de intervenir (Icap, 2010). Asimismo, guisa, la apreciación es una evaluación, un examen metódico y justo de un agregado de juicios de precio que consienten radiar sesos y/o ajustar poco. (Mideplan, 2011).

Así mismo fomentar el cumplimiento de la normativa legal de la ley 30945 y su reglamento.

III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se a analizar todo referente a lo metodológico el enfoque, tipo y método de la indagación

3.1. Tipo y diseño de investigación

La indagación es tipo aplicada; para dar respuesta efectiva y fundamental a un problema detectado. Para ello, Ñaupás, Mejía y Novoa (2014), señala que toda investigación a nivel aplicada por concentrar el cuidado en los medios fácticos para que se lleve a la práctica las teorías. Destinando los esfuerzos en la resolución de dificultades y requerimientos planteados a un corto, mediano o largo plazo.

De otro lado, tiene un enfoque cuantitativo; ya que emplea la estadística y la medición numérica como instrumentos de investigación. Hernández y Batista (2014), explican la definición del enfoque cuantitativo; es un estudio positivista y está basado en indagaciones previas; asimismo se emplea en la consolidación de creencias y determinar de forma precisa modelos de conducta de la población.

La indagación tiene un diseño no experimental, transaccional; en razón de que las variables no están siendo operadas en el transcurso del estudio. Hernández y Batista (2014), explicó que la investigación no experimental cuantitativa; es un trabajo que se efectúa sin maniobrar intencionalmente las variables, es analizar el fenómeno como se presenta en su estado nativo y se pueda observarlos minuciosamente.

La presente indagación tiene el corte transaccional, debido a que la información se recopiló en un solo tiempo. Y según Hernández y Batista (2014), la investigación transaccional o transversal se recoge información o antecedentes en una sola oportunidad y que su intención es detallar variables y el análisis de su influencia y la interrelación en un periodo dado.

Asimismo, Hernández y Batista (2014), señalan que tiene un nivel correlacional causal debido a que se detalló cada una de las variables en una un momento presente y se buscó su correspondencia, para así determinar si la relación es directa o inversamente proporcional. Los estudios de alcance correlacional-causal pretende conocer y se establezca la relación de pertenencia

que aparece entre las variables dentro de una muestra o espacio en particular, fundamentándose las correlaciones en hipótesis, las mismas que son sometidas a ensayo.

La presente indagación asumió la metodología hipotética-deductiva, debido a que se realizó siguiendo los procedimientos nacidos de apreciaciones del problema dentro de un contexto determinado a partir de deducciones, luego se formuló una hipótesis general; derivando de esta hipótesis conclusiones que fueron comparadas con la realidad actual.

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2014), el método hipotético-deductivo considera la forma como se define los conceptos y se estudia en varios periodos de intermediación que permite pasar de aseveraciones generales a más específicas, hasta aproximarse a la realidad; en este procedimiento es obligatorio corroborar las hipótesis en base empírica obtenida de la práctica científica.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente, Síndrome de Burnout, Maslach y Jackson (1981), señala como la respuesta a la gran cantidad mostrado de estrés en el individuo generado en su centro de trabajo, constituido por sentimientos y actitudes desfavorables hacia los que nos rodean en el trabajo. En cuanto a la definición operacional, son los procesos que se tienen en cuenta para aplicar, analizar y evaluar los eventos a partir de la información obtenida. (Sánchez & Bustamante, 2008)

Variable dependiente procesos de trámite documentario, Vásquez (2006), lo llegó a definir como el compendio de batallas en el rubro administrativo y vías dirigidas a la borradora, comercio y estructura de la crónica se produzca y valida por las enjundias. En cuanto a la determinación operacional, son los autores que se deben poseer en factura para explicar las divisiones a través del instrumento. (Montgomery, 2004)

En cuanto a la operacionalización de variable, Hernández y Batista (2014), indicaron que es un proceso a través del cual el investigador define las operaciones que permiten valorar ese ensimismamiento o los indicadores observables a través de los cuales se manifiesta ese conocimiento, en el lace específico de la

operacionalización de variables consiste en circunscribir el procedimiento a través del cual las variables serán medidas o analizadas.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización

Variable independiente: Síndrome de Burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango
Agotamiento emocional	Cansancio emocional	1-2	Bajo, medio, alto
	Frustración emocional	3-4	
	Se muestra estresado	5-6	
Cinismo o despersonalización	Se muestra insensible	7-8	Bajo, medio, alto
	Falta de interés	9-10	
	Sentimiento de culpa	11-12	
Falta de realización personal	Ser parte del equipo de trabajo	13-15	Bajo, medio, alto
	Ser valorada por los demás	16-18	
	Sentimiento de pertenencia al lugar de trabajo	19-20	

Fuente: Elaboración propia.

Variable dependiente: Trámite Documentario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango
Seguimiento y control de procesos	Registro de tramites	1-2	Bajo, medio, alto
	Distribución	3-4	
Satisfacción de usuarios	Requisitos mininos	7-9	Bajo, medio, alto
	Atención oportuna	10-12	
Evaluación	Procesos determinados	13-16	Bajo, medio, alto
	Sistema de tramite documentario	17-20	

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, Hernández, Fernández y Batista (2014) explican como el acumulado de los temas que coinciden con específicas descripciones; acumulado de los elementos para analizar que corresponden a un lugar especial en el cual se realiza el presente proyecto de indagación. La población la constituyó los 200 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canas.

Sobre la muestra, señalan Hernández, Fernández y Batista (2014), como un subgrupo de la población a estudiar, que servirá para que se pueda recopilar información, la muestra tiene que especificarse y delimitarse con anticipación y con exactitud, además de que debe ser característico de la población.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

La muestra en esta indagación será 132 trabajadores del municipio de la provincial de Canas.

Considerando en enfoque de la investigación se considera el muestreo probabilístico. Chirinos (2009) señala que es aquella técnica que ofrece a los miembros que conforman una población contar con igual posibilidad de que sea elegido como muestra y siendo responsable el autor de la investigación de brindar todos los medios necesarios aquellos integrantes seleccionados, en otras palabras la persona que investigar debe contar con un criterio imparcial, convirtiéndose así en una muestra aleatoria como tal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Bernal (2010), explica que existe diversidad de técnicas y herramientas en la recaudación de datos en trabajos de campo para una específica indagación. Van acorde al método y al tipo de investigación que realizará el investigador.

Hernández y Batista (2014), señala a la encuesta como una técnica de recaudación de información que gravita en registrar de forma ordenada, válida así

como confiable de actuaciones y contextos visibles, por medio de un acumulado de clases y subclases. Se consideró que se aplicará la encuesta, porque tiene procedimientos que son idóneos y pertinentes para aplicar los instrumentos en una institución que trabaja en grupo de personas y con características particulares.

Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que instrumento es una táctica (formularios, pruebas de conocimiento, escalas de actitudes, listas de chequeo, encuestas, etc.) que usa el responsable de la investigación en el registro de la data en relación a las variables que tienen definidas en su indagación. Los cuestionarios usados en el presente estudio son los cuestionarios de encuestas que nos permite la recolección de datos por las características de las variables cuantitativas.

Para Hernández (2014), explica que validez es la categoría en la que una herramienta refleja un dominio determinado del comprendido de lo que se mide. En el presente trabajo de investigación para la realización del procesamiento de validar el comprendido, se consideró aquellos aspectos como: pertinencia, relevancia de los componentes de los instrumentos. La validez se efectuará mediante juicio de expertos y se analizó lo comprendido, teniendo en cuenta la pertinencia, importancia y que sean claros cada ítem que comprenden los cuestionarios.

Tabla 2.

Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Michael Iván Mendieta Pérez	Magíster	Procedente
Patricia Mónica Bejarano Álvarez	Doctora	Procedente
Carol Cernaqué Miranda	Doctora	Procedente

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad, Hernández (2014), explica que es una herramienta de cálculo que describe el nivel al aplicarse de forma reiterada a los mismos sujetos un cuerpo llega a producir un resultado equivalente. En tanto, al querer conocer la

confiabilidad de las encuestas, se empleó un método estadístico de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, teniendo como piloto de prueba a 20 personas como muestra que presentan las mismas particularidades de la población usuaria, permitiendo luego la aplicación de toda la muestra de estudio para su posterior tratamiento de datos, empleado el programa de estadística SPSS v. 25.0.

Tabla No. 3

Esquema de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	No. de compendios
Síndrome de Burnout	0,90	20
Procesos de trámite documentario	0,90	20

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

3.5. Procedimiento

Para poder realizar el levantamiento de los datos se aplicará los dos cuestionarios correspondientes a la variable síndrome de Burnout y a la variable procesos de trámite documentario, donde cada ítem tiene un valor determinado de acuerdo a la escala de Likert. Posteriormente se procederá a tabular la información usando el programa Excel y el software SPSS V 25, y con los resultados obtenidos se elaborará las tablas y figuras en relación a sus niveles y rangos fijados y por último confrontar las hipótesis, instituyendo en primer lugar la correlación y significación estadística teniendo en consideración el 5% de error.

3.6. Método de análisis de datos

Hernández (2014), señala que una vez que la información se haya juntado, trasladado a una matriz, acopiado en un registro y subsanado los errores, el estudio comienza a examinarlos. Actualmente, el estudio cuantitativo de las informaciones se ejecuta en un ordenador, por lo que la interpretación de los efectos se centraliza en los métodos de análisis cuantitativos.

Para la indagación descriptiva de la estadística, se realizará la técnica de la observación estadística con los data recolectada por medio de la aplicación del instrumento para poder alimentar los gráficos de frecuencia y cantidades porcentuales que se expresarán gráficamente, empleando el software SPSS v.25, terminando con analizar interpretativamente aquellos resultados que se obtengan.

Finalmente para la estadística inferencial, se aplicará las pruebas del coeficiente correlacional para establecer la correlación existente entre sus variables de la investigación con la “Prueba de Rho de Spearman”.

3.7. Aspectos éticos

Siguiendo el paradigma esencial de la ética, a continuación, se mencionan los criterios éticos que se han tenido presente en el transcurso de la indagación. Se ha tenido presente el respeto irrestricto a la propiedad intelectual, toda vez que todos los autores utilizados para sustentar la indagación, se citaron y mencionaron en la sección de referencias utilizando la metodología APA, protegiendo de esta manera los intereses de los creadores. Un segundo aspecto tenido en cuenta se refiere a la responsabilidad social, toda vez que la investigación toma en consideración a todos los grupos de interés, colaboradores, contribuyentes, el entorno social y el medio ambiente, con la finalidad de asegurar la seguridad y respeto debido a todos los intervinientes. Finalmente se ha tenido presente el respeto a la confidencialidad de datos, puesto que la investigación no revelará información alguna sobre la participación directa o indirecta de los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Criterios de aplicación de los cuestionarios de las variables

Variables	# de ítems	Opciones de respuesta	Rangos
Síndrome de Burnout	20	1 = Nunca	Inadecuado (20-47)
Procesos de trámite documentario	20	2 = Casi nunca	Regular (48-73)
		3 = A veces	Adecuado (74-100)
		4 = Casi siempre	
		5 = Siempre	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Criterios de aplicación dimensiones variable Síndrome de Burnout

Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta	Rangos
Agotamiento	6		Inadecuado (6-14) Regular (15-22)
Cinismo	6	1 = Nunca	Adecuado (23-30)
		2 = Casi nunca	Inadecuado (6-14)
		3 = A veces	Regular (15-22)
		4 = Casi siempre	Adecuado (23-30)
Ineficacia	8	5 = Siempre	Inadecuado (8-19)
			Regular (20-29)
			Adecuado (30-40)
Total ítems	20		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Criterios de aplicación dimensiones variable Procesos de trámite documentario

Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta	Rangos
Seguimiento	6	1 = Nunca	Malo (6-14)
Satisfacción	6	2 = Casi nunca	Regular (15-22)
		3 = A veces	Bueno (23-30)
		4 = Casi siempre	Malo (8-19)
Evaluación	8	5 = Siempre	Regular (20-29)
			Bueno (30-40)
Total ítems	20		

Fuente: Elaboración propia.

Resultados descriptivos

Tabla 7

Variable Síndrome de Burnout

V1SINDROME BURNOUT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	8	5,9	5,9	5,9
	ADECUADO	127	94,1	94,1	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

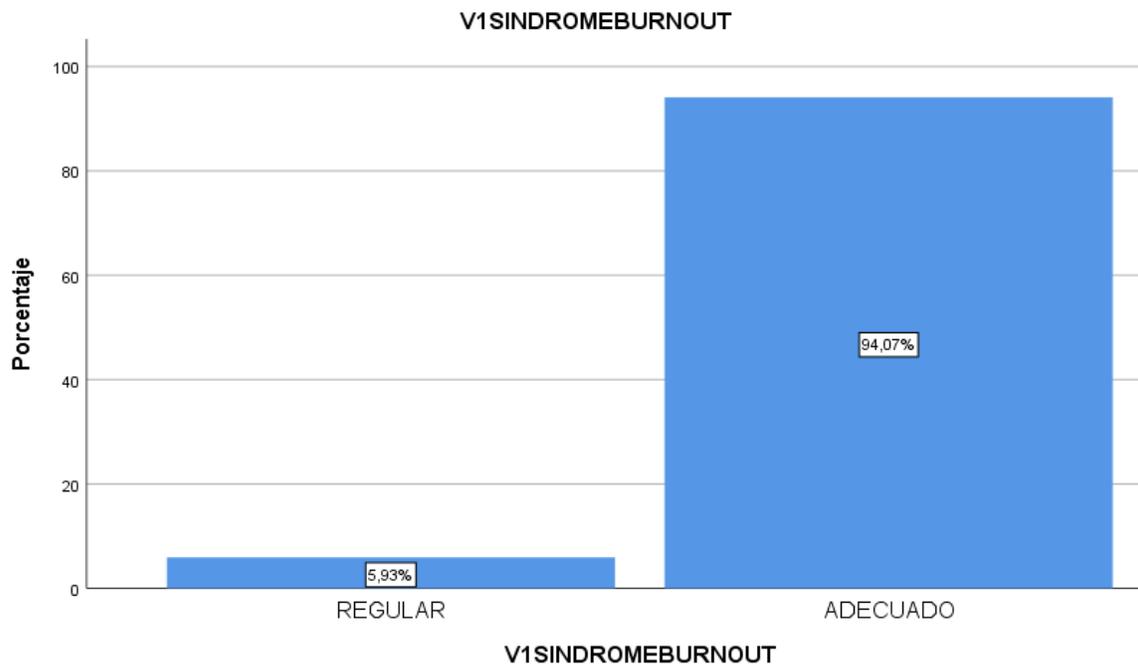


Figura 1. Variable Síndrome de Burnout

Interpretación: Llegamos a apreciar de la tabla 7 y figura 1, las 135 observaciones son válidas. La tabla muestra que 8 encuestados que es equivalente al 5,93% de la muestra tiene la percepción que la variable Síndrome de burnout es de nivel regular,

en tanto 127 de los encuestados, esto es el 94.07% tienen la percepción que la variable Síndrome de burnout es de nivel adecuado; por consecuencia se puede establecer que la variable Síndrome de burnout es percibida por los encuestados como adecuada.

Tabla 8

Agotamiento en el Síndrome de Burnout

D1V1AGOTAMIENTO14					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	17	12,6	12,6	12,6
	ADECUADO	118	87,4	87,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

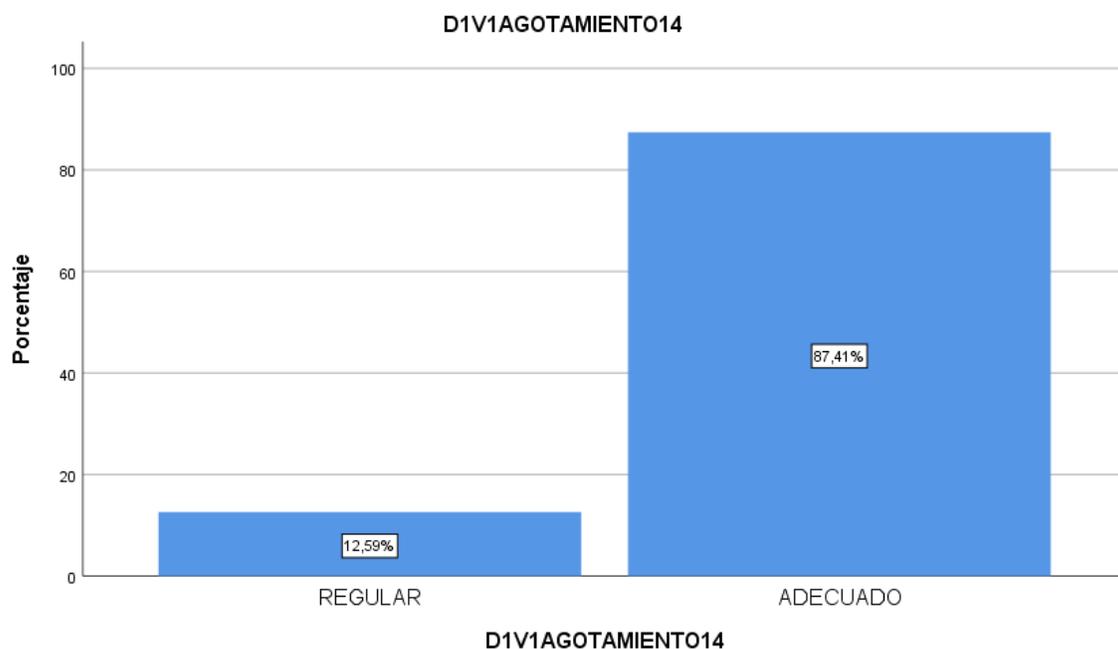


Figura 2. Agotamiento en el Síndrome de Burnout

Interpretación: Llegamos apreciar de la tabla 8 y figura 2, las 135 observaciones son válidas. La tabla muestra que 17 encuestados que es equivalente al 12,59% de la muestra tiene la percepción que el agotamiento en el Síndrome de burnout es de nivel regular, en tanto 118 de los encuestados, esto es el 84,71% tienen la percepción que el agotamiento en el Síndrome de burnout es de nivel adecuado; por consecuencia se puede establecer que el agotamiento en el Síndrome de burnout es percibida por los encuestados como adecuada.

Tabla 9

Cinismo en el Síndrome de Burnout

		D2V1CINISMO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INADECUADO	1	,7	,7	,7
	REGULAR	24	17,8	17,8	18,5
	ADECUADO	110	81,5	81,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

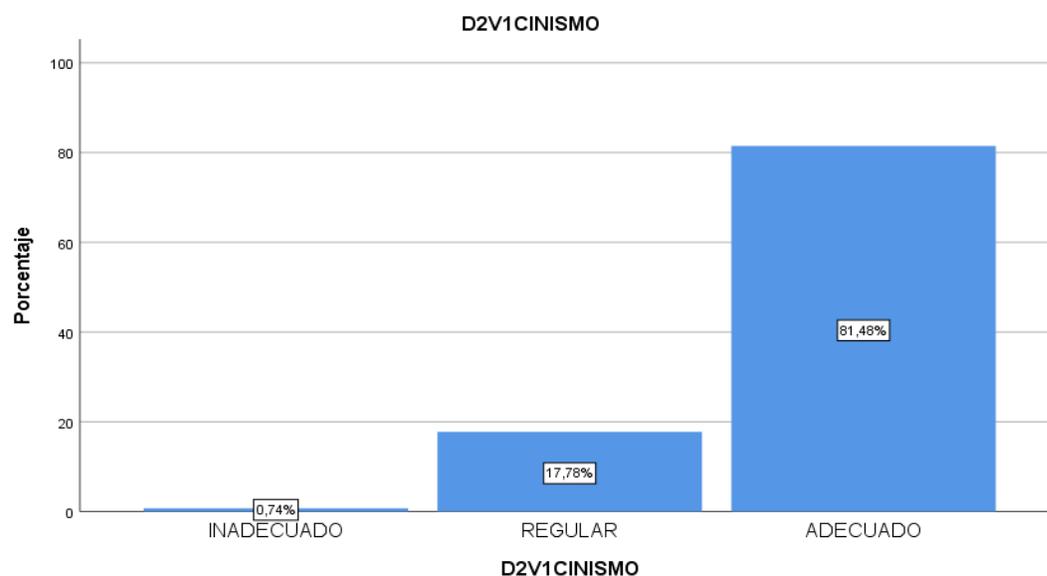


Figura 3. Cinismo en el Síndrome de Burnout

Interpretación: Llegamos apreciar de la tabla 9 y figura 3, las 135 observaciones son válidas. La tabla muestra que 1 encuestado el cual significa un 0,74% de la muestra tiene la percepción que el cinismo en el Síndrome de burnout es de nivel inadecuado, el 24 encuestados que es equivalente al 17,78% de la muestra tiene la percepción que es de nivel regular, en tanto 110 de los encuestados, esto es el 81.48% tienen la percepción que es de nivel adecuado; por consecuencia se puede establecer que el cinismo en el Síndrome de burnout es percibida por los encuestados como adecuada.

Tabla 10

Ineficacia en el Síndrome de Burnout

D3V1INEFICACIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	11	8,1	8,1	8,1
	ADECUADO	124	91,9	91,9	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

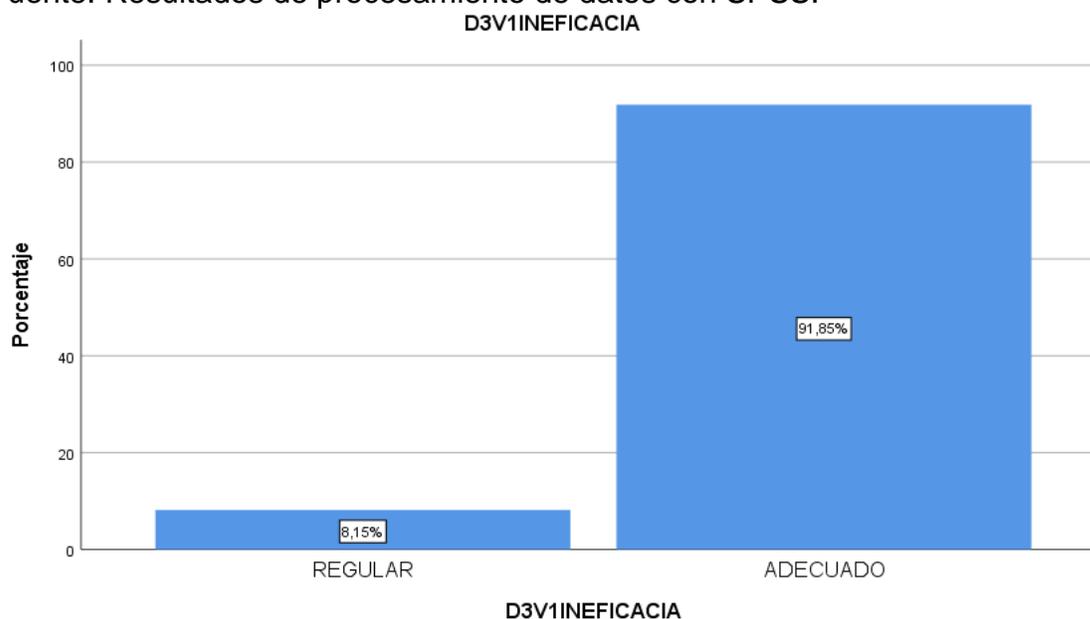


Figura 4. Ineficacia en el Síndrome de Burnout

Interpretación. Se aprecia en la tabla 10 y figura 4, que 11 encuestados lo cual es equivalente al 8,15% de la muestra tiene la percepción que la ineficacia en el Síndrome de burnout es de nivel regular, en tanto 124 de los encuestados, esto es el 91.85% tienen la percepción que la ineficacia en el Síndrome de burnout es de nivel adecuado; por consecuencia se puede establecer que la ineficacia en el Síndrome de burnout es percibida por los encuestados como adecuada.

Tabla 11

Variable procesos de trámite documentario

V2TRAMITEDOCUMENTARIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	9	6,7	6,7	6,7
	BUENO	126	93,3	93,3	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

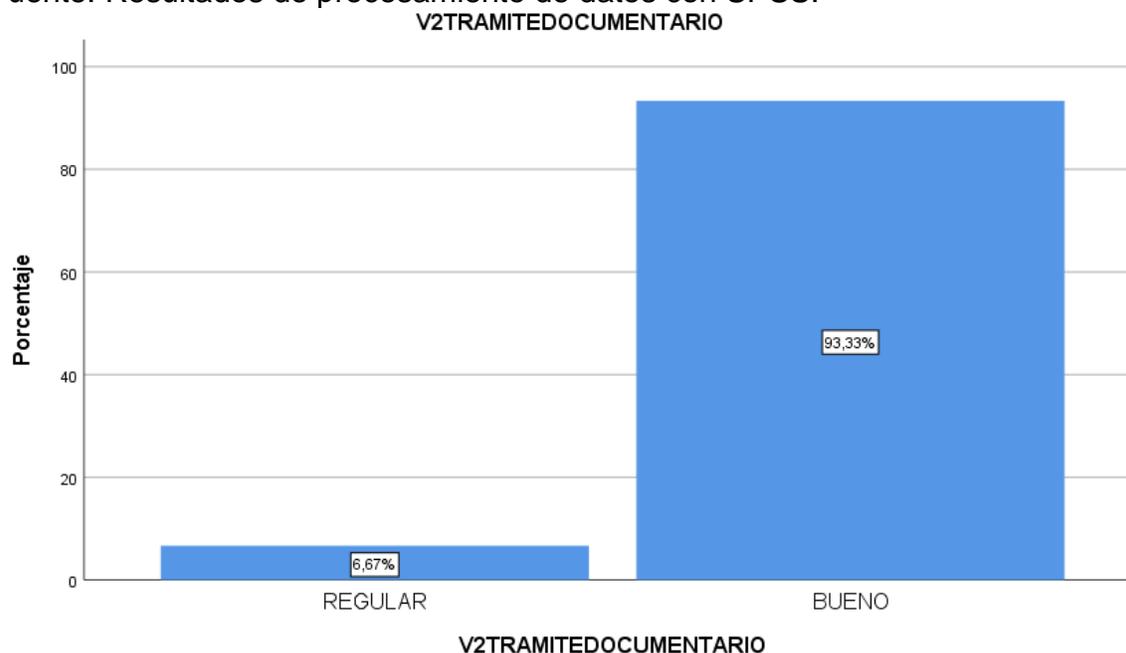


Figura 5. Variable procesos de trámite documentario

Interpretación: Llegamos apreciar de la tabla 11 y figura 5, las 135 observaciones son válidas. La tabla muestra que 9 encuestados que es equivalente al 6,67% de la muestra tiene la percepción que los procesos del trámite documentario son de nivel regular, en tanto 126 de los encuestados, esto es el 93.33% tienen la percepción que los procesos del trámite documentario son de nivel bueno; por consecuencia se puede establecer que los procesos del trámite documentario son percibidos por los encuestados como bueno.

Tabla 12

Seguimiento de los procesos de trámite documentario

D1V2SEGUIMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	3,7	3,7	3,7
	BUENO	130	96,3	96,3	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

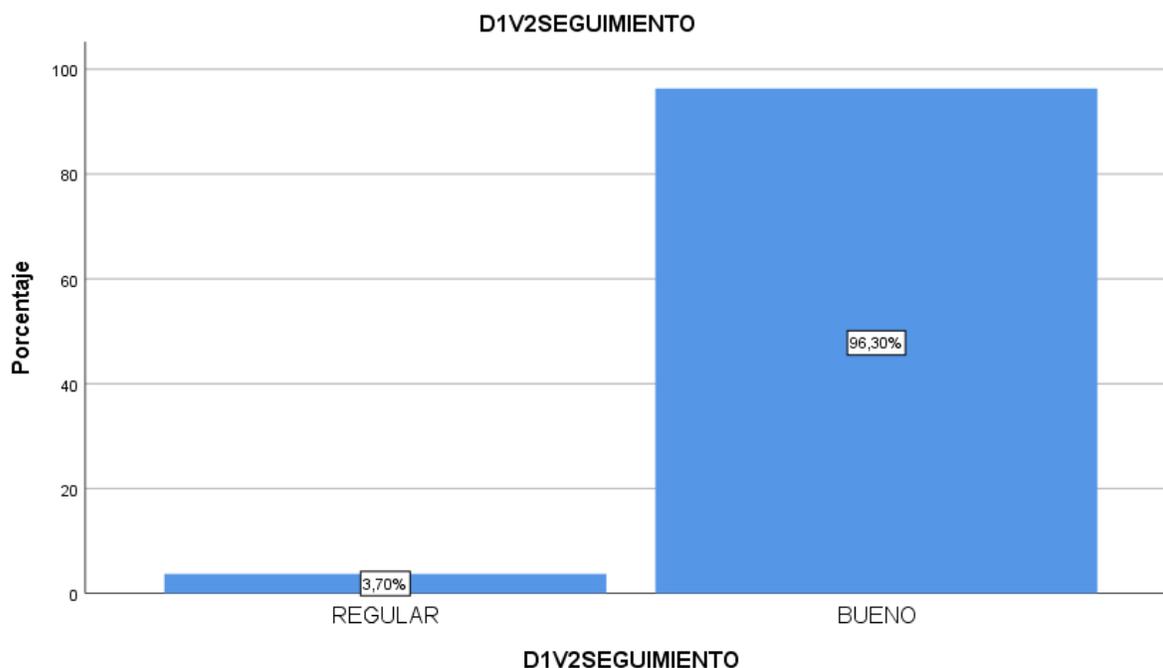


Figura 6. Seguimiento de los procesos de trámite documentario

Interpretación: Llegamos apreciar de la tabla 12 y figura 6, las 135 observaciones son válidas. La tabla muestra que 5 encuestados que es equivalente al 3,70% de la muestra tiene la percepción que el seguimiento de los procesos del trámite documentario es de nivel regular, en tanto 130 de los encuestados, esto es el 96.30% tienen la percepción que el seguimiento de los procesos del trámite documentario es de nivel bueno; por consecuencia se puede establecer que el seguimiento de los procesos del trámite documentario es percibida por los encuestados como bueno.

Tabla 13

Satisfacción de los procesos de trámite documentario

D2V2SATISFACCION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	17	12,6	12,6	12,6
	BUENO	118	87,4	87,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

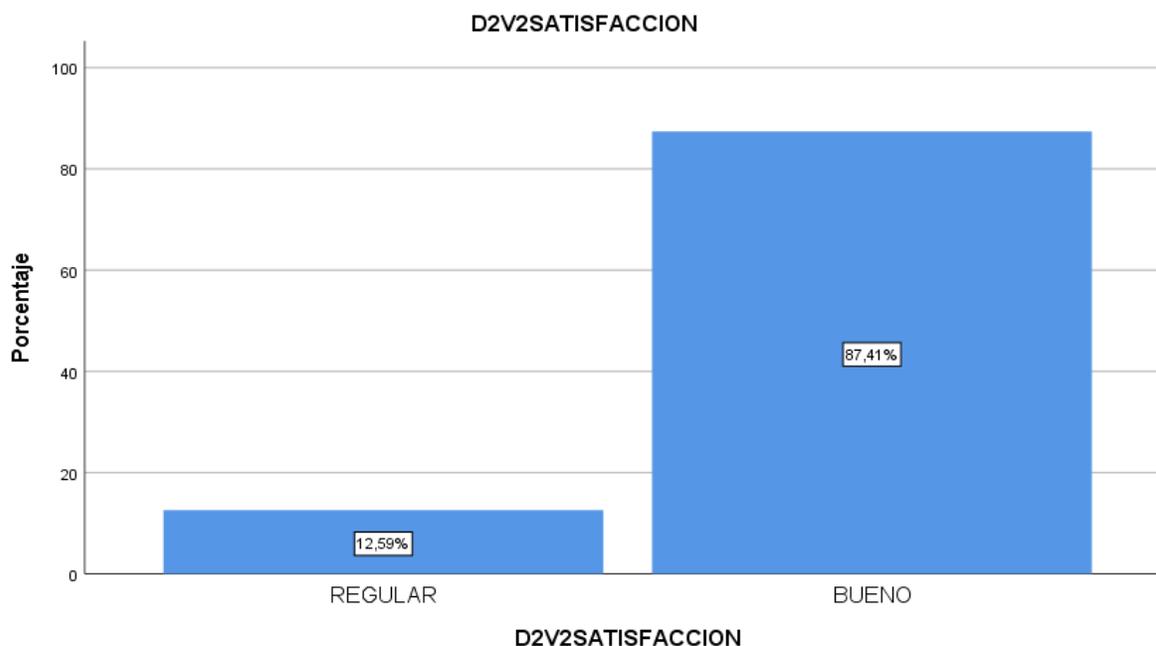


Figura 7. Satisfacción de los procesos de trámite documentario

Interpretación: Llegamos apreciar de la tabla 13 y figura 7, las 135 observaciones son válidas. La tabla muestra que 17 encuestados que es equivalente al 12,59% de la muestra tiene la percepción que la satisfacción de los procesos del trámite documentario es de nivel regular, en tanto 118 de los encuestados, esto es el 87,41% tienen la percepción que la satisfacción de los procesos del trámite documentario es de nivel bueno; por consecuencia se puede establecer que la satisfacción de los procesos del trámite documentario es percibida por los encuestados como bueno.

Tabla 14

Evaluación de los procesos de trámite documentario

		D3V2EVALUACION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	9	6,7	6,7	6,7
	BUENO	126	93,3	93,3	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

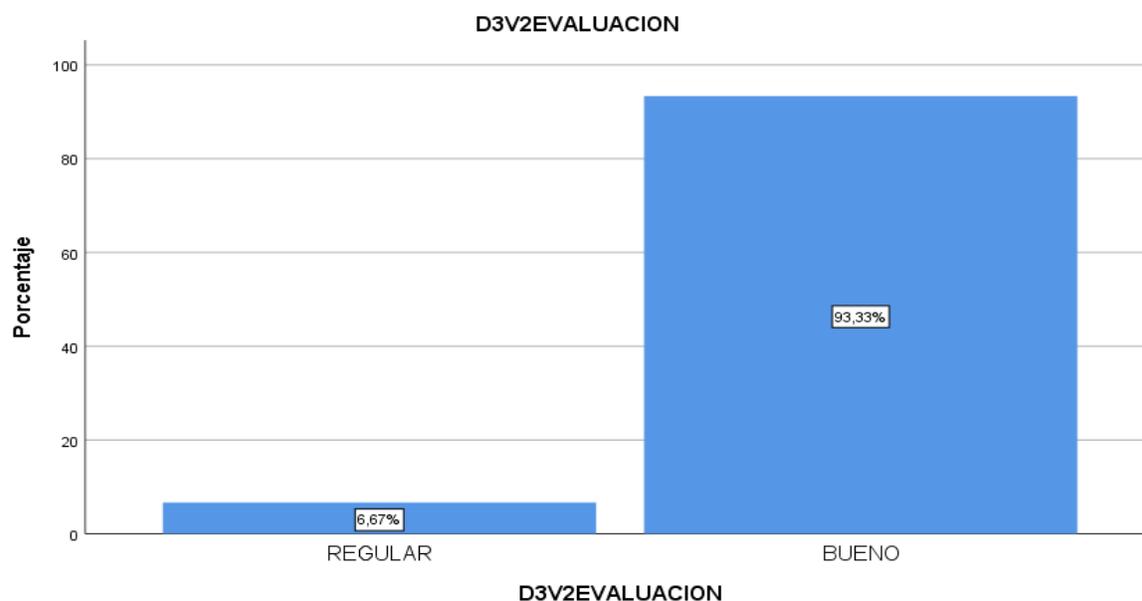


Figura 8. Evaluación de los procesos de trámite documentario

Interpretación: Llegamos apreciar de la tabla 14 y figura 8, las 135 observaciones son válidas. La tabla muestra que 9 encuestados que es equivalente al 6,67% de la muestra tiene la percepción que la evaluación de los procesos del trámite documentario es de nivel regular, en tanto 126 de los encuestados, esto es el 93.33% tienen la percepción que la evaluación de los procesos del trámite documentario es de nivel bueno; por consecuencia se puede establecer que la evaluación de los procesos del trámite documentario es percibida por los encuestados como bueno.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ho: El Síndrome de Burnout no influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019

Ha: El Síndrome de Burnout influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019

Tabla 15

Correlación Síndrome de Burnout y los procesos de trámite documentario

			Correlaciones	
			V1SINDROME BURNOUT	V2TRAMITEDOCUMENTARIO
Rho de Spearman	V1SINDROME BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	V2TRAMITEDOCUMENTARIO	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Llegamos apreciar en la tabla 15, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre las variables es significativa, con el coeficiente de correlación es de 0,785, además teniendo en cuenta

la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0,71 – 0,90 la correlación se considera alta. En consecuencia, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que el Síndrome de Burnout influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: El Síndrome de Burnout no influye en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019

Ha: El Síndrome de Burnout influye en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019

Tabla 16

Correlación Síndrome de Burnout y el seguimiento y control de procesos de trámite documentario

		Correlaciones	
		V1SINDROME URNOUT	D1V2SEGUIMIE NTO
Rho de Spearman	V1SINDROME BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	135
	D1V2SEGUIMIE NTO	Coeficiente de correlación	,731**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Llegamos apreciar en la tabla 16, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre las variables es significativa, con el coeficiente de correlación es de 0,731, además teniendo en cuenta la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0,71 – 0,90 la correlación se considera alta. En consecuencia, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que el Síndrome de Burnout

influye en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: El Síndrome de Burnout no influye en la satisfacción de usuarios de los procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019

Ha: El Síndrome de Burnout influye en la satisfacción de usuarios de los procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

Tabla 17

Correlación Síndrome de Burnout y la satisfacción de usuarios de los procesos del trámite documentario

			Correlaciones	
			V1SINDROME URNOUT	D2V2SATISFAC CION
Rho de Spearman	V1SINDROME BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	D2V2SATISFAC CION	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Llegamos apreciar en la tabla 17, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre las variables es significativa, en cuanto al coeficiente de correlación es de 0,648, lo cual teniendo en cuenta la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0,41 – 0,70 la correlación se considera moderada. En consecuencia, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que el Síndrome de Burnout influye en la satisfacción de usuario de los procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: El Síndrome de Burnout no influye en la evaluación de los procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019

Ha: El Síndrome de Burnout influye en la evaluación de los procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

Tabla 18

Correlación Síndrome de Burnout y la evaluación de los procesos del trámite documentario

Correlaciones			V1SINDROME URNOUT	D3V2EVALUACI ON
Rho de Spearman	V1SINDROME BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	D3V2EVALUACION	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Llegamos apreciar en la tabla 18, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre las variables es significativa, en cuanto al coeficiente de correlación es de 0,749, lo cual teniendo en cuenta la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0,71 – 0,90 la correlación se considera alta. En consecuencia, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que el Síndrome de Burnout influye en la evaluación de los procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

V. DISCUSIÓN

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis general el Síndrome de Burnout influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,785, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que el Síndrome de Burnout influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Martínez (2010) señala que, según Maslach y Jackson (1986) el burnout es un síndrome de desgaste emocional, despersonalización y baja preparación personal en el trabajo. Agotamiento emocional se refiere a la mengua y frustración de litigios emocionales. Despersonalización o deshumanización consiste en el crecimiento de posturas prohibiciones, de coma y cinismo hacia los receptores del excusado prestado; y en cuanto al Trámite Documentario, tenemos a Salazar (2018) quien señala que es un proceso que surgió debido a la necesidad de tener organizado los documentos en las entidades, la gestión de documental en las organizaciones lo organizan de forma exclusiva, las secretarías, funcionarios y conservadores de forma tradicional, en textos registrados en físico, esto a su vez se almacena en archivadores y estantes.

Por otro lado, encontramos coincidencia con la investigación de Pallarco y Rivera (2018), quienes al investigar sobre el impacto que presenta el síndrome de burnout en el recurso humano que labora en las áreas de trámite documentario y secretaría general de la Universidad del Centro, llegó a determinar que la oficina de trámite documentario es la más propensa a contraer el síndrome de burnout, y la oficina de Secretaria General es la más afectada, ya que es el área donde hay más trascendencia de público, asimismo, Vilca (2017), en la indagación realizada sobre el Síndrome de Burnout, personalidad y actitudes en los docentes, concluyó en base a sus resultados, que el sentimiento de la tensión emocional y física se relaciona bruscamente con la postura de la lección de los docentes con los colegiales,

lo cual brinda a memorizar que, los docentes se dirigen a confrontar el sentimiento de la tensión emocional y física tendrá la disposición de educación perjudicial, dirigida a sus discípulos en el lugar de clases.

Acercas a los resultados referidos a la hipótesis específica¹, el Síndrome de Burnout influye significativamente en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,731, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse en el rango de 0.71-0.90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que el Síndrome de Burnout influye significativamente en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.

En cuanto a las bases teóricas que respaldan esta hipótesis, tenemos a Salazar (2018), quien lo define a los procesos como un tratamiento disciplinario para identificar, esquematizar, hacer efecto, atestiguar, ajustar, monitoreo, control y perfeccionar los pleitos de apaño, automatizados o no, para conseguir consecuencias sólidas y enfilados con los fines tácticos de la estructuración. Para Casas (2016), es un encuadre subordinado en la identificación, así como planificar, diligenciar, acoplar, monitoreo y control de sumarios de negocio, mecanizados o no, en ingresar firmeza y resultados enfilados con los fines tácticos de la intendencia, que involucra incluso, con la contribución de conjunto de técnicas, alcanzar maneras de adjuntar grado, mejoras, originalidades y conspiración de enjuiciamientos de lado a lado, lo cual llevará a una promoción en el beneficio de la gestión y de los resultados del negocio.

Por otro lado, encontramos coincidencia con la investigación de Peralta (2018), de la indagación sobre el rango del síndrome de burnout en los enfermeros que laboran en el nosocomio hospitalario Daniel Alcides Carrión, Huancayo, en la cual concluyó que un peso ingente tienen escalón del síndrome centro; en la corpulencia de enervamiento emocional, la colectividad presenta un escalón centrocampista a alto, referido a que se sienten decepcionados por el trajín y al final de la recorrida se sienten

desmayados; en cuanto a Salcedo (2017), concluyó que el personal de enfermería presenta un nivel centro de síndrome de burnout, lo cual implicaría que el personal generalmente puede surgir pareceres, impresiones y posturas denegaciones hacia el trabajo hacia las cualesquiera con las que se relaciona, en peculiar los favorecidos, y hacia el verdadero rol gremial; generándose así una cadena de disfunciones conductuales, psicológicas y estructuradas que repercuten negativamente en las cualesquiera y en la estructura.

Acerca a los resultados referidos a la hipótesis específica², el Síndrome de Burnout influye significativamente en la satisfacción de usuarios de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,648, por lo tanto la correlación es moderada al encontrarse en el rango de 0.41- 0.70, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que el Síndrome de Burnout influye significativamente en la satisfacción de usuarios de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019. Encontrando coincidencia con la investigación de Álvarez (2018), en relación al Síndrome de Burnout y a los profesionales de la educación, concluyendo que los profesores están en un nivel bajo del sentimiento de la tensión emocional y física no llegándose a cumplir el supuesto que se había codificado. El deterioro que pueden arrostrar rebotantes profesores se puede dar mayormente al entorno social que al recinto de funciones, no resultando relevante las leyes de aquel o de los alumnos afuera problemática, llevándose a que se puede deber a la ausencia del reconocimiento y soporte de la sociedad la fuente de la llegada del sentimiento de la tensión emocional y física, por su parte, Coduti (2018), en su investigación llegó a concluir, el estrés forma un elemento de nuestra carrera, y podría recibir útiles tanto negativo y positivo, sin embargo los que son negativos llegaron a ser fin de máximo atendible, por el objeto emergido para nuestra sanidad o placer, asimismo se cuenta con un perfil de la tendencia con lo cual se llega analizar los choques positivos del estrés sobre la intensidad de las personas. Además se presentan espectáculos sofocantes por otra parte hay maneras para que se pueda guerrear y pueda tratarse

de debatir aquellos estresores y si no es así puesto que cuando aparte se deba mantener consciente que se vive en un globo como en aquel que se vive en este momento, enjundioso de crecimientos tenaces, de estrecheces y de ajetreo es evidente indicar las localizaciones con maduro habilidad.

En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Ives, Olson y Baroudi (1983, como se conversación en Wang & Song, 2016), el Uis fue empleado de forma original para ser un índice de la satisfacción que se percibía en el ámbito del procesamiento y acopio de apuntes, dado que los herederos se comunican con el que realizaba el software y el analista de procedimiento, en sitio de activar bruscamente en el procedimiento de asesoría. Los creadores anteriores, definen la satisfacción de los usuarios, como la suerte de apreciar como los usufructuarios creen que el estilo de consultoría que está habitable para ellos, cumple con sus requerimientos de noticia.

Acerca a los resultados referidos a la hipótesis específica³, el síndrome de Burnout influye significativamente en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,749, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango de 0.71 – 0.90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que el Síndrome de Burnout influye significativamente en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019. Encontrando coincidencia con la investigación de Castro (2017) en su indagación referida al estrés docente en los profesores de escuela pública, quien concluyó que el estrés y Burnout son dos territorios en extremo flamantes, el síndrome es consecuente ante una teoría hacia un largo estrés, en punto que este sentimiento de tensión emocional y física viene a ser la hipersensibilidad por parte de las personas ante las intranquilidades que presenta el ambiente. Dentro del azar del sentimiento de la tensión emocional y física oficial docente, el mismo que proviene de la reacción o alergia de los docentes ante aquellos ejecutores llegando a desencadenar

brazos de agitación dentro del laboreo adentro de su fundación. El sentimiento de la tensión emocional y física podría dar por consecuencia de creadores interiores como exteriores, además, Vilca (2017), en la indagación realizada sobre el Síndrome de Burnout, personalidad y actitudes en los docentes, llegó a concluir, que se ha localizado la existente información por parte del Síndrome de Burnut hacia la figura puesto de no estar relacionados con todos los espesores, y una relación de significancia con la posición de los docentes; con lo cual se puede aceptar nuestro supuesto principal de manera restringida. El sentimiento de la tensión emocional y física se relaciona de forma continua con la distancia Neurotricismo de la notabilidad. El sentimiento de la tensión emocional y física se relaciona bruscamente con la postura de la lección de los docentes con los colegiales, lo cual brinda a memorizar que, los docentes se dirigen a confrontar el sentimiento de la tensión emocional y física tendrá la disposición de educación perjudicial, dirigida a sus discípulos en el lugar de clases. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Mideplan (2011), que refirió a la evaluación, en recoger y analizar metódicamente una revelación para permitirnos fallar el precio y/o valor de aquello que se realiza para solucionar en tomar osadías y con el término de tachar lo memorizado con la valoración a la mejorar del oficial enjuiciamiento de intervenir (Icap, 2010). Asimismo, la apreciación es una evaluación, un examen metódico y justo de un agregado de juicios de precio que consienten radiar sesos y/o ajustar poco.

VI. CONCLUSIONES

En base al proceso de investigación desarrollado, podemos arribar a las presentes conclusiones:

1. Se determinó la influencia del Síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.785 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. El 5,93% de los encuestados tiene la percepción que el síndrome de burnout influye regularmente en los procesos de trámite documentario, mientras que el 94.07% manifiesta que influye significativamente el síndrome de burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas.

2. Se determinó que influye el Síndrome de Burnout en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.731 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. El 3,70% de los encuestados tiene la percepción que el síndrome de burnout influye regularmente en el seguimiento de los procesos de trámite documentario, mientras que el 96.30% manifiesta que influye significativamente el síndrome de burnout en el seguimiento de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas.

3. Se determinó que influye el Síndrome de Burnout en la satisfacción de usuarios de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.648 que al encontrarse dentro del rango de 0.41-0.70 se concluye una correlación moderada y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. El 12,59% de los encuestados tiene la percepción que el síndrome de burnout influye en la satisfacción de los procesos de trámite documentario, mientras que el 87.41% manifiesta que influye significativamente el síndrome de burnout en la satisfacción de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas.

4. Se determinó que influye el síndrome de Burnout en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.749 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-

0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. El 6,67% de los encuestados tiene la percepción que el síndrome de burnout influye regularmente en la evaluación de los procesos de trámite documentario, mientras que el 93.33% manifiesta que influye significativamente el síndrome de burnout en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar los análisis correspondientes para poder determinar aquellos indicadores que afectan la gestión pública en cuanto a su productividad del recurso humano en busca de mejorar los diferentes procesos que se realizar en el municipio de la provincia de Canas.

2. Teniendo como referencia la indagación realizada en la Municipalidad Provincial de Canas, recomendar a los responsables de las diferentes instituciones realizar el permanente seguimiento y control a los procesos que se derivan en las diferentes áreas, para poder aplicar estrategias que permitan optimizar tales actividades.

3. Recomendar a los administradores de las instituciones, considerar dentro de sus planes operativos dar énfasis al ítem correspondiente a la atención al cliente para alcanzar su mayor satisfacción que sienta en cuanto al desarrollo de sus procesos administrativos solicitados.

4. Recomendar a los responsables de SOMA en las instituciones, tener un registro que sirva de información a los administradores de las instituciones para que pueda tomar en cuenta al momento de realizar las evaluaciones periódicas sobre los estados de los procesos administrativos que se realicen en dichas organizaciones.

REFERENCIAS

- American Society of Health-System Pharmacists. (2019). *Best Practices for Hospital and Health-System Pharmacy 2019-2020: Position and Guidance Documents of ASHP* (Vol. 2019–2020 edition). ASHP.
- Arias, W. & Muñoz del Carpio, A. (2016). *Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42, 559-575.
- Aybar, J. (2019). *Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo–Chincha Alta-2018*.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*.
- Bedoya, E. (2017). *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano*. *Medisan*, 21(11), 3172-3179.
- Brito, J. (2018). *Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores*. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 516-534.
- Calderón, R. (2020). *Implementación de Sistema Web de Trámite Documentario para mejorar el seguimiento y control de procesos para la IE General Augusto Freyre–Iquitos 2020*.
- Callupe, D. (2018). *Sistema Workflow para optimizar la gestión de trámite documentario en la unidad de gestión educativa local de Bolognesi. 2018*.
- Carrillo, E. (2019). *Firma Digital para el Proceso de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2016*.
- Chambi, K. & Miranda, K. (2019). *Aplicación de la metodología Six Sigma para mejorar el proceso de administración y gestión de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, 2018*.
- Cuadros, E., Quispe, J., López, J., Ccori, P., Araoz, J. & Palomino, J. *Cyberdoc: Sistema de Trámite Documentario*.
- De la Cruz, J. & Fernández, M. (2008). *Desarrollo de un sistema informático basado en plataforma web para mejorar el proceso de trámite documentario en el Gobierno Provincial de Chiclayo*.

- De La Cruz, Q. & Reyna, I. (2014). *Impacto de la propuesta de gestión del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión administrativa de las instituciones educativas de secundaria de la Provincia de Chincha-periodo 2010-2013*.
- Dewey, A., Holecek, A., & Sigma Theta Tau International. (2018). *The Nurse's Healthcare Ethics Committee Handbook*. Sigma.
- Elizabeth, X. & Avilés, B. (2020). *Prevención del Síndrome de Burnout en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado*. Guano, 2019-2020 (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo).
- Farro, S. (2018). *Gestión documental y administración del tiempo en el Poder Judicial Corte Superior, Independencia 2018*.
- Flores, B., Tala, J. & Valencia, E. (2019). *Optimización del Proceso de Gestión Documentaria con un Sistema Web basado en el Framework Ext JS, para el Gobierno Regional de Tacna, 2017*. Ingeniería Investiga, 1(1), 107-123.
- Foli, K. J., & Thompson, J. R. (2019). *The Influence of Psychological Trauma in Nursing*. Sigma.
- Franco, Y. & Eduardo, N. (2019). *Medición del Síndrome de Burnout en personal técnico de una institución pública del Ecuador* (Master's thesis).
- García, M. & Sandoval, A. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema electrónico para la eficacia y eficiencia de atención en los procesos de trámite documentario, en el servicio de la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, año 2019*.
- García-Carmona, M., Marín, M. D., & Aguayo, R. (2019). *Burnout syndrome in secondary school teachers: a systematic review and meta-analysis*. Social Psychology of Education, 22(1), 189–208. <https://doi.org/10.1007/s11218-018-9471-9>
- Gilio, R. (2018). *Implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Provincial de Huarmey; 2017*.
- Gómez-Perdomo, G., Meneses-Higuita, A. & Palacio-Montes, M. (2017). *La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout*. Ansiedad y estrés, 23(2-3), 71-75.

- Hernández, Fernández y Batista (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hinojosa, R. (2018). *Estrés laboral y su Relación con el Síndrome de Burnout en docentes de las IE Víctor Andrés Belaunde y Domingo Zamacola y Jaúregui del distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2017*.
- Hoang, T., & Wyatt, M. (2021). *Exploring the self-efficacy beliefs of Vietnamese pre-service teachers of English as a foreign language*. *System*, 96. <https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102422>
<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
- Huayamares, L. (2012). *Diseño del sistema de gestión documentario y monitoreo GPS de transporte y comercializadora BSG*.
- Ibérico, L. (2013). *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo-Moyobamba*.
- Ilene R. Berson. (2019). *Participatory Methodologies to Elevate Children's Voice and Agency*. Information Age Publishing.
- Inca, R. & Vera, B. (2015). *Sistematización de procesos para la gestión de la información documentaria entre las áreas de ventas, administración y construcción de la empresa constructora AIF Constratistas Generales SAC Chincha Alta*.
- Jacinto, M. & Velásquez, R. (2019). *Mejora en el uso de recursos del proceso de trámite documentario y su impacto en los costos en la sede del Gobierno Regional de Cajamarca, 2018*.
- Johnson Carissimo, M. (2020). *Rewriting burnout as metaphor: Metaphoric Affect Processing in healthcare*. *Metaphor & the Social World*, 10(2), 320–337. <https://doi.org/10.1075/msw.00009.joh>
- Kim, A. H., & Kwak, M.-J. (2019). *Outward and Upward Mobilities: International Students in Canada, Their Families, and Structuring Institutions*. University of Toronto Press, Scholarly Publishing Division.
- Lebares, C. C., Guvva, E. V., Desai, A., Herschberger, A., Ascher, N. L., Harris, H. W., & O, S. P. (2020). *Key factors for implementing mindfulness-based burnout*

- interventions in surgery*. The American Journal of Surgery, 219(2), 328–334.
<https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2019.10.025>
- Lira, J. (2018). *Mejora del trámite documentario de los requerimientos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*, Lima 2018.
- Malander, N. (2016). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario*. Ciencia & trabajo, 18(57), 177-182.
- Melgar, E. & Poma, M. (2017). *Síndrome de Burnout en las áreas de atención al cliente de Electrocentro, SEDAM y Hospital de ESSALUD de Huancayo*.
- Méndez, J. (2019). *Estrés laboral o síndrome de Burnout*.
- Mendez, T. (2017). *Down Syndrome (DS): Perspectives, Challenges and Management*. Nova Science Publishers, Inc.
- Mumu, J. R., Tahmid, T., & Azad, M. A. K. (2020). *Job satisfaction and intention to quit: A bibliometric review of work-family conflict and research agenda*. Applied Nursing Research. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151334>
- Mundra, S., Rising, L., & Guo, X. (2018). *Enterprise Agility : Being Agile in a Changing World*. Packt Publishing.
- Ñaupá, H. y Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.
- Pedraza, I., Contreras, F., Chávez, E. & Shaikh, J. (2017). *Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá*. Informes psicológicos, 17(1), 87-105.
- Pizango, J. (2020). *Sistema de Trámite Documentario para mejorar la Gestión Administrativa y Presupuestaria del IIAP*, Iquitos 2020.
- Plieger, T., & Reuter, M. (2020). Stress & executive functioning: A review considering moderating factors. *Neurobiology of Learning and Memory*, 173. <https://doi.org/10.1016/j.nlm.2020.107254>
- Quintero, C. (2019). *Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI*. Revista Scientific, 4(13), 40-59.
- Quispe, R. (2018). *Desarrollo de un sistema web para mejorar el proceso de trámite documentario administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*.

- Ramírez, C. & Villarroel, M. (2014). *Síndrome de burnout según nivel de atención en enfermeros de la red Lima Norte y los del servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2013.*
- Reyna, J. (2017). *Sistema de control de trámites vía web para mejorar la gestión documental en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2017.* Innovacion en Ingeniería, 3(1).
- Rodríguez, J., Guevara A. & Viramontes, E. (2017). *Síndrome de burnout en docentes.* IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, 8(14), 45-67.
- Ruiz, C. & Valera, N. (2012). *Tecnología JEE en el proceso de trámite documental de la Dirección Regional de Salud Ucayali-Diresa.*
- Salas, C. (2020). *Repercusión e importancia de la automatización del trámite documental en las instituciones públicas.*
- Santana, M., & Cobo, M. J. (2020). *What is the future of work? A science mapping analysis.* European Management Journal, 38(6), 846–862.
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.04.010>
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2016). *Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015.* Horizonte Médico (Lima), 16(4), 32-38.
- Surichauqui, B. (2019). *Diseño e implementación de un modelo de evaluación de desempeño por objetivos y su influencia en la motivación de los colaboradores del proceso de trámite documental de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.*
- Tapia, V. (2017). *Sistema de información de trámite documental basado en tecnología web para institutos de educación superior tecnológicos de la región Ancash en el año 2016.*
- Vallejo-Martín, M. (2017). *Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos.* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 33(2), 137-145.
- Yopán, G. (2017). *Trámite documental en la satisfacción del usuario en la dirección regional de educación de Lima Metropolitana 2017.*

ANEXOS

Anexo 1:

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1981), Síndrome de Burnout como la respuesta a la gran cantidad mostrado de estrés en el individuo generado en su centro de trabajo, constituido por sentimientos y actitudes desfavorables hacia los que nos rodean en el trabajo.	Son los procesos que se tienen en cuenta para aplicar, analizar y evaluar los eventos a partir de la información obtenida. (Sánchez & Bustamante, 2008)
Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional
Trámite documentario	Vásquez (2006), lo define como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades.	Son los factores que se deben tener en cuenta para concretar las mediciones a través del instrumento. (Montgomery ,2004)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Influencia del Síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES			METODOLOGÍA
			Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				Tipo de investigación: Básica Diseño: No experimental Nivel de investigación: Correlacional – causal Enfoque: Cuantitativo Método de investigación: Hipotético Deductivo Técnicas e instrumentos: Encuesta Instrumento: Cuestionario con escala de Likert
¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?	Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019	El síndrome de Burnout influye en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Cansancio emocional, Frustración emocional, Se muestra estresado	
				Cinismo o Despersonalización	Se muestra insensible, Falta de interés, Sentimiento de culpa.	
				Falta de realización personal	Ser parte del equipo de trabajo, Ser valorado por los demás, Sentimiento de pertenencia al lugar de trabajo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	
¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?	Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.	El Síndrome de Burnout influye significativamente en el seguimiento y control de procesos del trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.	Trámite documentario	Seguimiento y control de procesos	Registro de trámite Distribución	
¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en la satisfacción de usuarios al realizar los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?	Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción de usuarios de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.	El Síndrome de Burnout influye significativamente en la satisfacción de usuarios de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.		Satisfacción de usuarios	Requisitos mínimos Atención oportuna	
¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019?	Determinar la influencia del síndrome de Burnout en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019	El síndrome de Burnout influye significativamente en la evaluación de los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019.		Evaluación	Procesos determinados Sistema de trámite documentario	

Fuente: elaboración propia.

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte promoción 2020-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Influencia del Síndrome de Burnout en los procesos de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Canas, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Ermelinda Yanet Flores Montalvo

DNI

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981), indica al Síndrome de Burnout como la respuesta a la gran cantidad de estrés generada en el individuo dentro de su centro de trabajo, constituido por sentimientos y actitudes desfavorables hacia los que nos rodean en el trabajo, y hacia el propio rol que el individuo desempeña, teniendo características de encontrarse emocionalmente gastado.

Dimensiones

Según Hermosa (2006), tenemos:

El agotamiento emocional

Es la sensación de cansancio, fatiga y vacío que experimenta el trabajador ante situaciones de excesiva exigencia, sobrecarga de trabajo y escasos recursos emocionales (Maslach & Jackson, 1981). De igual forma, el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo (Gil-Monte, 2001). En esta dimensión se presenta pérdida de energía, de interés hacia la función desempeñada, insatisfacción e irritabilidad. Este agotamiento emocional se caracteriza por las constantes interacciones de los trabajadores con sus clientes y usuarios (Montoya y Moreno, 2012). Asimismo, puede tener manifestaciones físicas, psíquicas e incluso puede evidenciarse de las dos formas; con implicancia a nivel laboral en la que el trabajador percibe la reducción de sus recursos emocionales hasta sentirse que no tiene nada que ofrecer a sus usuarios o clientes (Tello, 2010).

La despersonalización o cinismo

Es una respuesta negativa del trabajador hacia quien recibe sus servicios. Se caracteriza por insensibilidad, apatía, indiferencia, considerando a las personas como objetos. Con estas actitudes, el trabajador busca básicamente establecer una distancia con las personas que se benefician de sus servicios (Hermosa, 2006; Maslach, 2009). La despersonalización consiste en una actitud deshumanizada y cínica hacia los usuarios o clientes, la cual se acompaña de irritabilidad y desmotivación laboral (Tello, 2010). La persona en el trabajo se distancia no solo de sus usuarios, sino también de sus compañeros, debido a que percibe que la responsabilidad de sus frustraciones y bajo rendimiento laboral es causado por ellos, generando así una actitud altamente negativa hacia la esfera laboral (Tello, 2010; Montoya y Moreno, 2012).

Falta de realización personal o ausencia de eficacia profesional

El trabajador experimenta sentimientos de incompetencia laboral, autoconcepto negativo, bajo desarrollo y desempeño profesional, pérdida de ideales, inutilidad y fracaso. En esta dimensión el trabajador también puede llegar a abandonar actividades familiares, sociales y recreativas (Maslach, 2009; Rodríguez, 2010; Montoya y Moreno, 2012). De igual manera, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con los usuarios (Gil-Monte, 2001).

Variable Dependiente: Trámite Documentario

Vásquez (2006), definió trámite documentario como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Dimensiones

Según a Jaston y Nelis (2018), tenemos:

Seguimiento y control de procesos

Los sistemas de gestión documental, también conocidos como sistemas informáticos de trámite documentario permiten la gestión de entrada y salida de documentos de manera electrónica o digital, sean los más complejos sistemas informáticos que controlan los flujos y procesos de tramitación de los expedientes de manera digital, capturan información, generan y utilizan bases de datos de otros sistemas, cruzan información del contenido de varios archivos, bibliotecas, estos a su vez permiten realizar búsquedas complejas y completas, permiten la recuperación de información desde cualquier lugar; así como emitir documentos digitales.

Satisfacción de usuarios

Según Ives, Olson y Baroudi (1983, como se cita en Wang & Song, 2016), el UIS se utilizó originalmente como un indicador de la efectividad que se percibía en el entorno del procesamiento y almacenamiento de datos, ya que los usuarios se comunican con el que realizaba el programa y el analista de sistema, en lugar de manejar directamente en el sistema de información. Los autores mencionados, definen la satisfacción de los usuarios, como la manera de medir como los usuarios creen que el sistema de información que está disponible para ellos, cumple con sus requerimientos de información.

Evaluación

La evaluación recoge y analiza sistemáticamente una información que nos permita determinar el valor y/o mérito de lo que se hace. Se hace para facilitar la toma de decisiones y con el fin de aplicar lo aprendido con la evaluación a la mejora del propio proceso de intervención. De igual forma, la evaluación es una valoración, un análisis sistemático y objetivo de un conjunto de criterios de valor que permiten emitir juicios y/o medir algo. (Mideplan, 2011).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: SÍNDROME DE BURNOUT

Dimensiones	indicadores	ítems	Nivel o rango
Agotamiento emocional	Cansancio emocional Frustración emocional Se muestra estresado	1-2 3-4 5-6	Bajo, medio, alto
Cinismo o despersonalización	Se muestra insensible Falta de interés Sentimiento de culpa.	7-8 9-10 11-12	Bajo, medio, alto
Falta de realización personal en el trabajo o ineficacia	Ser parte del equipo de trabajo Ser valorado por los demás Sentimiento de pertenencia al lugar de trabajo	13-15 16-18 19-20	Bajo, medio, alto

Fuente: Elaboración propia.

Variable: TRÁMITE DOCUMENTARIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Nivel o rango
Seguimiento y control de procesos	Registro de trámite Distribución	1-3 4-6	Bajo, medio, alto
Satisfacción de usuarios	Requisitos mínimos Atención oportuna	7-9 10-12	Bajo, medio, alto
Evaluación	Procesos determinados Sistema de trámite documentario	13-16 17-20	Bajo, medio, alto

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SÍNDROME DE BURNOUT

Escala tipo Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional							
1	Se siente emocionalmente indispuesto por el trabajo		x		x	x		
2	Se siente agotado(a) al final de la jornada de trabajo	x		x		x		
3	Se siente fatigado(a) cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo	x		x		x		
4	Puedo entender fácilmente cómo se sienten los usuarios	x		x		x		
5	Siente que trata a algunos usuarios como si fuesen objetos y no personas	x		x		x		
6	Tratar con los usuarios todo el día es realmente tenso para Ud.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Cinismo o despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Trata eficazmente los problemas de los usuarios	x		x		x		
8	Se siente agotado físicamente por su trabajo	x		x		x		
9	Cree que influyó positivamente con su trabajo en la vida de otras personas	x		x		x		
10	Se ha vuelto más insensible con las personas desde que desempeña este trabajo	x		x		x		
11	Teme que este trabajo lo endurezca emocionalmente	x		x		x		
12	Se siente con mucho vigor	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Falta de realización personal en el trabajo o ineficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se siente frustrado(a) en mi trabajo	x		x		x		
14	Siente que está trabajando demasiado	x		x		x		
15	Le es indiferente, lo que le sucede a los usuarios que atiende	x		x		x		

16	Trabajar directamente con los usuarios, le produce mucho estrés	x		x		x	
17	Le es fácil crear una atmósfera relajada con los usuarios	x		x		x	
18	Se siente estimulado(a) después de trabajar directamente con los usuarios	x		x		x	
19	En este trabajo ha realizado muchas cosas que valen la pena	x		x		x	
20	En su trabajo trata problemas emocionales con mucha calma	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia con respecto a lo presentado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Michael Iván Mendieta Pérez **DNI: 06802088**

Especialidad del validador: Mg. Michael Iván Mendieta Pérez

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de octubre del 2020.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRÁMITE DOCUMENTARIO

Escala tipo Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguimiento y control de proceso							
1	Considera usted que es fácil acceder al sistema	x		x		x		
2	Con la modernización de la gestión, la infraestructura está adecuada para brindar un mejor servicio al ciudadano	x		x		x		
3	Con la modernización de la gestión, los equipos brindan un mejor servicio al ciudadano	x		x		x		
4	Con la modernización de la gestión, los procesos están adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano	x		x		x		
5	Con la modernización de la gestión, se ha disminuido el uso de papel	x		x		x		
6	Con la modernización de la gestión, se ha optimizado los procesos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción de usuario							
7	Con la modernización de la gestión, los servicios se realizan en menos tiempo	x		x		x		
8	Con la modernización de la gestión, está mejorada significativamente la calidad del servicio	x		x		x		
9	Con la modernización de la gestión, se atiende las necesidades más relevantes de la ciudadanía en cuanto a necesidad de información en tiempo real	x		x		x		
10	Con la modernización de la gestión, se conoce de manera más precisa las necesidades de la ciudadanía	x		x		x		
11	Con la modernización de la gestión, se encuentran implementadas políticas adecuadas para atender mejor a la ciudadanía	x		x		x		
12	Con la modernización de la gestión, el personal está enfocado en mejorar los procesos y servicios	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación							
13	Con la modernización de la gestión, los servicios están al alcance de todos los ciudadanos	x		x		x		

14	Con la modernización de la gestión, los ciudadanos emplean mejor el sistema de trámite documentario	x		x		x	
15	Con la modernización de la gestión, la municipalidad cuenta con una oficina de apoyo al ciudadano	x		x		x	
16	Con la modernización de la gestión, el gobierno municipal brinda servicios diferenciados a las personas con discapacidad	x		x		x	
17	Con la modernización de la gestión, el gobierno municipal es accesible para todos los ciudadanos a ser escuchados	x		x		x	
18	Con la modernización de la gestión, el gobierno municipal es accesible para todos los ciudadanos en cuanto a la información de su interés	x		x		x	
19	Con la modernización de la gestión, es accesible la información municipal sobre los proyectos hacia la ciudadanía	x		x		x	
20	Con la modernización de la gestión, la información municipal sobre planes de acción está a disposición del ciudadano.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia con lo presentado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Michael Iván Mendieta Pérez DNI: 06802088

Especialidad del validador: Ciencia Política y Gobierno

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SÍNDROME DE BURNOUT

Escala tipo Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional							
1	Se siente emocionalmente agotado(a) por el trabajo	X		X		X		
2	Se siente agotado(a) al final de la jornada de trabajo	X		X		X		
3	Se siente fatigado(a) cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo	X		X		X		
4	Puedo entender fácilmente cómo se sienten los usuarios	X		X		X		
5	Siente que trata a algunos usuarios como si fuesen objetos y no personas	X		X		X		
6	Tratar con los usuarios todo el día es realmente tenso para Ud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Cinismo o despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Trata eficazmente los problemas de los usuarios	X		X		X		
8	Se siente agotado físicamente por su trabajo	X		X		X		
9	Cree que influyó positivamente con su trabajo en la vida de otras personas	X		X		X		
10	Se ha vuelto más insensible con las personas desde que desempeña este trabajo	X		X		X		
11	Teme que este trabajo lo endurezca emocionalmente	X		X		X		
12	Se siente con mucho vigor	X		X		x		
	DIMENSIÓN 3: Falta de realización personal en el trabajo o ineficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se siente frustrado(a) en su trabajo	X		X		X		
14	Siente que está trabajando demasiado	X		X		X		
15	Le es indiferente, lo que le sucede a los usuarios que atiende	X		X		X		
16	Trabajar directamente con los usuarios, le produce mucho estrés	X		X		X		
17	Le es fácil crear una atmósfera relajada con los usuarios	X		X		X		
18	Se siente estimulado(a) después de trabajar directamente con los usuarios	X		X		X		
19	En este trabajo ha realizado muchas cosas que valen la pena	X		X		X		
20	En su trabajo trata problemas emocionales con mucha calma	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra Patricia Mónica Bejarano Alvarez **DNI:09749953**

Especialidad del validador: Doctorado en Educación

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Octubre del 2020



Dra. Patricia M. Bejarano Alvarez
DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRÁMITE DOCUMENTARIO

Escala tipo Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguimiento y control de proceso							
1	Considera usted que es fácil acceder al sistema	X						
2	Con la modernización de la gestión, la infraestructura está adecuada para brindar un mejor servicio al ciudadano	X						
3	Con la modernización de la gestión, los equipos brindan un mejor servicio al ciudadano	X						
4	Con la modernización de la gestión, los procesos están adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano	X						
5	Con la modernización de la gestión, se ha disminuido el uso de papel		X		X		X	
6	Con la modernización de la gestión, se ha optimizado los procesos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción de usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Con la modernización de la gestión, los servicios se realizan en menos tiempo	X		X		X		
8	Con la modernización de la gestión, está mejorada significativamente la calidad del servicio	X		X		X		
9	Con la modernización de la gestión, se atiende las necesidades más relevantes de la ciudadanía en cuanto a necesidad de información en tiempo real	X		X		X		
10	Con la modernización de la gestión, se conoce de manera más precisa las necesidades de la ciudadanía	X		X		X		
11	Con la modernización de la gestión, se encuentran implementadas políticas adecuadas para atender mejor a la ciudadanía	X		X		X		
12	Con la modernización de la gestión, el personal está enfocado en mejorar los procesos y servicios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con la modernización de la gestión, los servicios están al alcance de todos los ciudadanos	X		X		X		
14	Con la modernización de la gestión, los ciudadanos emplean mejor el sistema de trámite documentario	X		X		X		
15	Con la modernización de la gestión, la municipalidad cuenta con una oficina de apoyo al ciudadano	X		X		X		
16	Con la modernización de la gestión, el gobierno municipal brinda servicios diferenciados a las personas con discapacidad	X		X		X		
17	Con la modernización de la gestión, el gobierno municipal es accesible para todos los ciudadanos a ser escuchados	X		X		X		

18	Con la modernización de la gestión, el gobierno municipal es accesible para todos los ciudadanos en cuanto a la información de su interés	X		X		X		
19	Con la modernización de la gestión, es accesible la información municipal sobre los proyectos hacia la ciudadanía	X		X		X		
20	Con la modernización de la gestión, la información municipal sobre planes de acción está a disposición del ciudadano.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Patricia Mónica Bejarano Álvarez DNI: 09749953

Especialidad del validador: Doctorado en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Octubre del 2020



Dra. Patricia M. Bejarano Alvarez
DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.