



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal  
en la Municipalidad Distrital de la Arena - Año 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Macalupu Macalupu, Romario Aldhair (ORCID: 0000-0002-5741-9895)

**ASESOR:**

Dr. Sánchez Pacheco, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-0675-3348)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por el sacrificio que hacen día tras día para brindarme la educación necesaria para ser un profesional impecable. Así mismo por darme su apoyo incondicional en cada paso que doy para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A Dios por cuidarme y guiar mis pasos desde el cielo. A mis padres que me inculcan valores y principios para ser una persona de bien. A mis padres y hermanos por su apoyo para culminar mis estudios. Y a mí asesor que me brindó sus enseñanzas y apoyo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA .....	6
IV. RESULTADOS .....	8
V. DISCUSIÓN.....	13
VI. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	32

## Índice de tablas

Tabla 1. Agotamiento emocional en relación a la política de desarrollo del personal.....	8
Tabla 2. Contraste de la relación entre el agotamiento emocional y la política de desarrollo del personal.....	8
Tabla 3. Agotamiento emocional en relación a la política salarial.....	8
Tabla 4. Contraste de la relación entre el agotamiento emocional y la política salarial.....	9
Tabla 5. Despersonalización en relación a la política de desarrollo personal.....	9
Tabla 6. Contraste de la relación entre la despersonalización y la política de desarrollo del personal.....	9
Tabla 7. Despersonalización en relación a la política salarial.....	10
Tabla 8. Contraste de la relación entre la despersonalización y la política salarial.....	10
Tabla 9. Realización personal en relación a la política de desarrollo del personal.....	10
Tabla 10. Contraste de la relación entre la realización personal y la política de desarrollo del personal.....	11
Tabla 11. Realización personal en relación a la política salarial.....	11
Tabla 12. Contraste de la relación entre la realización personal y la política salarial.....	11
Tabla 13. Síndrome de Burnout en relación a la política de retención del personal.....	12
Tabla 14. Contraste de la relación entre el Síndrome de Burnout y la política de retención del personal.....	12
Tabla 15. Percepción de los trabajadores por cada aspecto del Síndrome de Burnout.....	58
Tabla 16. Percepción de los trabajadores por cada aspecto de la retención laboral.....	60
Tabla 17. Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.....	61
Tabla 18. Políticas de retención de personal en la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.....	62
Tabla 19. Características generales de los trabajadores la Municipalidad Distrital de La Arena.....	63

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal en la Municipalidad Distrital de La Arena - año 2019. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicado; según el nivel o alcance fue una investigación correlacional y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables. Las técnicas de recolección de datos fueron el Inventario Burnout Maslach, la encuesta dirigida a los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena, la guía de entrevista dirigida al jefe de recursos humanos. La población de estudio estuvo constituida por los 54 trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena, los cuales se dividen entre 13 trabajadores nombrados y 41 trabajadores CAS (contrato administrativo de servicio); basado en una población finita. Así mismo como complemento de información se aplicó la entrevista al jefe de recursos humanos de la municipalidad distrital de La Arena. Los resultados del estudio demostraron que las variables estudiadas como el síndrome de Burnout y retención del personal no tienen una relación significativa entre sí mismas de acuerdo al nivel de significancia de la prueba exacta de Fisher, de  $\text{Sig.}=0.683$ ; este resultado no permite aceptar la hipótesis de investigación.

**Palabras claves:** síndrome Burnout, retención, remuneración, capacitación.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the Burnout Syndrome and the Retention of the Personnel in the District Municipality of La Arena - 2019. The type of study of the research according to the purpose was applied; according to the level or scope it was a correlational investigation and according to the temporality it was transversal; by a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables. The data collection techniques were the Burnout Maslach Inventory, the survey directed to the workers of the district municipality of La Arena, the interview guide directed to the head of human resources. The study population consisted of 54 workers from the district municipality of La Arena, which are divided between 13 appointed workers and 41 CAS workers (administrative service contract); based on a finite population. Likewise, as an information complement, the interview was applied to the head of human resources of the district municipality of La Arena. The results of the study showed that the variables studied such as Burnout syndrome and staff retention do not have a significant relationship among themselves according to the level of significance of Fisher's exact test, of Sig = 0.683; this result does not allow accepting the research hypothesis.

**Keywords:** Burnout syndrome, retention, compensation, training.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se ha transformado en un reto la retención del talento humano, ya que es más complejo y competitivo. La prosperidad de las compañías se ha precipitado debido a la revolución económica, los cambios sociales y demográficos, así mismo también las crecientes transformaciones organizacionales.

Un 30% de sus asalariados anualmente pierden las organizaciones; que el 10 % del personal se pierda, es crítico para una sociedad; publicado en el diario Gestión (2017), explicó Díaz, este porcentaje es impresionante, esto puede causar desventajas en cuanto a productividad, competitividad, entre otros.

La mancomunidad distrital de La Arena se ha ido conservando y ampliando; a pesar que en el análisis inicial se detectó problemas y no cuenta con un presupuesto suficiente, para adiestramiento de los agentes, en prometer un buen estipendio coherente a los oficios de cada coadjutor, reemplazar deberes y centros recientes, no complacencia de los consumidores, ausencia de manejos y pericias de conservación de los municipales para conseguir los superiores escenarios del encargo.

En ese contexto se halla el concejo distrital de La Arena, asimismo atendiendo a la escasez que pasa este establecimiento es transcendental e ineludible la creación y puesta en camino del plan de indagación, que admita situar de algunas herramientas, políticas y destrezas de detención del personal y restar las dificultades de extenuación exaltada, despersonalización, y la no realización profesional.

Se ha proyectado como problema normal ¿Coexiste correspondencia entre el síndrome de Burnout y la conservación de la mano de obra del municipio distrital de La Arena, 2019? Y como problemáticas específicas: ¿En qué proporción el agotamiento emocional está afín con la política de desarrollo del personal de la alcaldía distrital de La Arena, 2019?; ¿En qué medida el agotamiento emocional está conexas con la política salarial del concejo distrital de La Arena – año 2019?; ¿En qué régimen la despersonalización está coherente con la política de desarrollo del agente de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019?; ¿En qué

disposición la despersonalización está congruente con la política salarial de la mancomunidad distrital de La Arena – año 2019?; ¿En qué prevención la actuación personal está respectiva con la política de desarrollo del colaborador de la alcaldía distrital de La Arena – año 2019?; ¿En qué régimen la realización personal está coherente con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena - año 2019?

La investigación tiene justificación práctica, porque resolverá un problema, dado que la corporación está pasando secuelas poco propicias, como el exceso de trabajo, las malas contextos de trabajo y retribución económica, falta de motivación, ignorancia de la estructura organizacional del lugar de trabajo.

El intento de esta indagación es estar al tanto del inconveniente y solucionarlo, accediendo así a la entidad conseguir un buen ambiente laboral donde cada coagente pueda cumplir sus acciones favorablemente.

De otra parte, el propósito general de la tesis fue: Establecer la analogía entre el síndrome de Burnout y la detención del personal en la municipalidad distrital de La Arena - año 2019. Entre los fines concretos se encuentran los sucesivos: Decretar si la extenuación emocional está coherente con la política de desarrollo del personal de la alcaldía distrital de La Arena, 2019; prescribir si el agotamiento emocional está concerniente con la política salarial del municipio distrital de La Arena. 2019; identificar si la despersonalización está conexas con la política de desarrollo del particular de la intendencia distrital de La Arena, año 2019; identificar si la despersonalización está congruente con política salarial de la concejo distrital de La Arena – año 2019; valorar si la ejecución personal está tocante con la política de desarrollo del personal de la intendencia distrital de La Arena, año 2019; decretar si la ejecución personal está afín con la política salarial de la concejo distrital de La Arena, año 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Ceballos (2013) “El síndrome de Burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El fin general caracterizar el desempeño de los empleados en el predominio del Síndrome de Burnout. Se finiquitó: 22% revelan “Extenuación Entusiasta”, 9.76% “Despersonalización”, 25.44% y la “Realización personal”, se decreta que, debido al exceso de trabajo, coexiste una extenuación, lasitud y extenuación en los socios; las diplomacias con acompañantes son pocos optimistas y no se consigue equilibrar las metas del equipo.

Oramas (2013) “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria”, mostrada al Plantel Nativa de Salud de los Obreros, Cuba. Se buscó descubrir la tensión profesional y el Síntoma de Burnout en particular educativo cubano de instrucción elemental.

La averiguación finiquitó que es satisfactoria con lo que dice el Burnout, la reciprocidad adaptada en la tríada del desgaste, en el del estrés laboral se da como un proceso incluido; a modo de derivación de una fase con privación de capitales, compensado por la presencia de contextos de labor que fijan al maestro, responsabilidades superiores a los recursos que tiene para poder cotejar.

Castillo (2013) “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera”, ostentada a la Corporación Ricardo Palma. Su propósito fue prescribir el horizonte del mencionado síndrome y el ejercicio profesional. Su orientación fue cuantitativa de esquema representativo, la urbe de disertación fue 137 obreros.

Mitta y Dávila (2015) “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones”, desplegada en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Se consumó una dependencia entre “estrategia de progreso del particular” como dispositivo de estimulación y las distinciones de las “destrezas de custodia”; esta semejanza nos consiente derivar que para la juventud si les ofreces las

“tácticas de conservación”, obtienes instituir un efecto de “mejora propia y competitiva”.

Salvador, F. (2016) “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en educativos de Entidades Pedagógicas del Distrito de El Porvenir de la localidad de Trujillo”. Poseyó como intención decretar la concordancia que hay entre las variables en pedagógicos de Corporaciones Formativas de la jurisdicción de la localidad.

Se reconoce el terceto: “Despersonalización y Ejecución Personal, Extenuación Entusiasta”, es el nivel bajo correspondientemente 38.0%, 54.0% y 34.0%; Se mira también que con nivel alto en las dimensiones “Extenuación entusiasta y Realización personal” se identifica al 33.0% de los instructivos; en tanto que con nivel alto de “despersonalización” se identifica al 14.0%.

Troncos (2016) “Relación del síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del área de administración del “hospital Cayetano Heredia – año 2016. Poseyó como destino ordinario estipular si preexiste reciprocidad entre las variables en la mano de obra. Se finiquitó que la tensión profesional crónico de los coadjutores, es derivado por ambigüedad de roles, el exceso profesional y coerción del lapso, pero se declaró la ausencia de recursos en el área de gestión lo que induce que se difieran las ocupaciones determinadas o se aflijan los métodos. Al igual período no es el conforme el contexto donde se trabaja para perpetrar las prestezas y la construcción es escaso.

Ramos y Sánchez (2017) “Retención del Talento Humano Estratégico en Empresas Mineras”, ostentada en la Universidad de Piura.

La dimensión que baja dicha produce en los favorecidos, estrategia salarial, que estén alegres en el lugar donde ejecutan sus diligencias, a los ellos no les produce ningún tipo complacencia que se perpetren programas de estímulos.

### **Definición del Síndrome de Burnout**

Como Leiter (2011) atañe el Burnout con la representación de los componentes: “exceso laboral, falta de motivación, estrés laboral, conflicto ambigüedad de rol, experiencia de injusticia y falta de apoyo social”. En el cual se

expande un superior estrés profesional y debilidad emocional, afectando en el provecho de los copartícipes y enajenando el clima laboral.

Este examen está fundado con 22 elementos en representación de aseveraciones, sobre las emociones y cualidades del experto en su responsabilidad y su oficio es calcular el deterioro competitivo. Procura calcular la reiteración y el ímpetu con la que se resiste el Burnout (Torres, G. 2003).

### **Deducción de cálculos**

Componente evaluado	Interrogaciones a evaluar	Señas de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 32
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 17
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 20

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de investigación**

Como Hernández Sampieri el prototipo de exploración verificada es no empírico, es correlacional, se evaluará relación de dos variables; en un contexto en particular, transversal, el acopio de indagación en un solo instante definitivo.

#### **3.2. Variables, operacionalización**

Síndrome de Burnout es la variable de la moderna indagación, extendido en un excelso estrés laboral y debilidad entusiasta, damnificando en el provecho de los coagentes y confundiendo el clima laboral.

La retención del personal es mantener satisfechos y contentos los excelentes talentos de su corporación.

#### **3.3. Población y Muestra**

##### **3.3.1 Población:**

Percibida en 54 hacendosos: 13 permanentes y 41 CAS (contrato administrativo de servicio).

##### **3.3.2 Muestra:**

Dada la integridad de obreros que tiene la fundación, se trabajó con toda la población, constituyendo una muestra censal.

##### **3.3.3 Criterio de selección**

Se incluirá a los trabajadores CAS que ocupan cargos como sub gerentes y personal administrativo. También se incluyó a los nombrados. Se excluirá a personal de locación y particular ejecutante.

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

#### **3.4.1 Técnicas**

**Relación Burnout de Maslach:** Se empleó 22 interrogaciones a los 54 personales, para juzgar el nivel de estrés.

**Encuesta:** Para poder recopilar los datos, se aplicó un interrogatorio, diseñado con incógnitas constituidas secuencialmente y distribuidas según cada objetivo de estudio.

**Entrevista:** Radica en permutas entre el entrevistador y el interrogado.

#### **3.4.2 Validez**

Validaron los instrumentos tres ministros versados de la línea de investigación a través del escrutinio cuidadoso.

#### **3.4.3 Confiabilidad**

Se utilizó la comparación del alfa de Cronbrach al elemento interrogatorio aprovechado a los hacendosos.

### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Se manejó una sucesión de cuadros de los efectos derivados; en la entrevista, se ejecutó una definición literal reducida según lo expresado por el interpelado.

### **3.6. Aspectos Éticos**

Se respeto al derecho de cada colaborador a conservar en discreción su identificación e integridad. Se presto atención a todos los participantes.

## IV. RESULTADOS

Tabla 1. Agotamiento emocional en relación a la política de desarrollo del personal.

Política de desarrollo del personal	Agotamiento emocional						Total	
	Bajo		Intermedio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	0	.0%	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
Deficiente	6	31.6%	8	42.1%	5	26.3%	19	100.0%
Regular	15	55.6%	10	37.0%	2	7.4%	27	100.0%
Buena	3	75.0%	1	25.0%	0	.0%	4	100.0%
Muy buena	1	33.3%	2	66.7%	0	.0%	3	100.0%
Total	25	46.3%	22	40.7%	7	13.0%	54	100.0%

### Confrontación de la primera suposición delimitada:

H1: El agotamiento emocional está relacionada significativamente con la política de desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.

Tabla 2. Contraste de la relación entre el agotamiento emocional y la política de desarrollo del personal

	Valor	Gl	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.666(a)	8	.380
Razón de verosimilitud	9.369	8	.401
Estadístico exacto de Fisher	7.881		.408
Asociación lineal por lineal	3.259(b)	1	.077
N de casos válidos	54		

Tabla 3. Agotamiento emocional en relación a la política salarial

Política salarial	Agotamiento Emocional						Total	
	Bajo		Intermedio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	0	.0%	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
Deficiente	7	53.8%	4	30.8%	2	15.4%	13	100.0%
Regular	11	37.9%	13	44.8%	5	17.2%	29	100.0%
Buena	6	60.0%	4	40.0%	0	.0%	10	100.0%
Muy buena	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Total	25	46.3%	22	40.7%	7	13.0%	54	100.0%

### Verificación del segundo supuesto determinado:

H2: El agotamiento emocional está relacionada significativamente con la política salarial de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.

Tabla 4. Contraste de la relación entre el agotamiento emocional y la política salarial

	Valor	Gl	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.821(a)	8	.678
Razón de verosimilitud	7.808	8	.531
Estadístico exacto de Fisher	6.454		.706
Asociación lineal por lineal	1.058(b)	1	.372
N de casos válidos	54		

Tabla 5. Despersonalización en relación a la política de desarrollo personal

Política de desarrollo del personal	Despersonalización						Total	
	Bajo		Intermedio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Deficiente	8	42.1%	10	52.6%	1	5.3%	19	100.0%
Regular	18	66.7%	7	25.9%	2	7.4%	27	100.0%
Buena	3	75.0%	1	25.0%	0	.0%	4	100.0%
Muy buena	3	100.0%	0	.0%	0	.0%	3	100.0%
Total	33	61.1%	18	33.3%	3	5.6%	54	100.0%

### Verificación de la tercera probabilidad concreta:

H3: La despersonalización está relacionada significativamente con la política de desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.

Tabla 6. Contraste de la relación entre la despersonalización y la política de desarrollo del personal

	Valor	Gl	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.974(a)	8	.509
Razón de verosimilitud	8.425	8	.426
Estadístico exacto de Fisher	7.985		.490
Asociación lineal por lineal	2.785(b)	1	.103
N de casos válidos	54		

El artículo desiste en convencimiento que la apatía en la faena, así como la ineficiencia profesional y la deshumanización, no prueban una reciprocidad reveladora; éste efecto dice que las estrategias efectuadas no son las más convenientes para renovar la calidad de vida del industrial.

Tabla 7. Despersonalización en correspondencia a la política salarial

Política salarial	Despersonalización						Total	
	Bajo		Intermedio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	0	.0%	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
Deficiente	9	69.2%	3	23.1%	1	7.7%	13	100.0%
Regular	15	51.7%	12	41.4%	2	6.9%	29	100.0%
Buena	8	80.0%	2	20.0%	0	.0%	10	100.0%
Muy buena	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Total	33	61.1%	18	33.3%	3	5.6%	54	100.0%

**Contrastación de la cuarta conjetura definida:**

H4: La despersonalización está relacionada significativamente con la política salarial de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.

Tabla 8. Contraste de la relación entre la despersonalización y la política salarial

	Valor	Gl	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.042(a)	8	.537
Razón de verosimilitud	7.189	8	.523
Estadístico exacto de Fisher	8.003		.543
Asociación lineal por lineal	1.195(b)	1	.302
N de casos válidos	54		

Las secuelas expresan no hay concordancia entre la despersonalización del industrial y las políticas salariales del concejo.

Tabla 9. Realización personal en relación a la política de desarrollo del personal

Política de desarrollo del personal	Realización personal						Total	
	Bajo		Intermedio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	0	.0%	0	.0%	1	100.0%	1	100.0%
Deficiente	7	36.8%	6	31.6%	6	31.6%	19	100.0%
Frecuente	2	7.4%	13	48.1%	12	44.4%	27	100.0%
Buena	0	.0%	0	.0%	4	100.0%	4	100.0%
Muy buena	0	.0%	0	.0%	3	100.0%	3	100.0%
Total	9	16.7%	19	35.2%	26	48.1%	54	100.0%

**Comprobación de la quinta teoría señalada:**

H5: La realización personal está relacionada significativamente la política de desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.

Tabla 10. Contraste de la relación entre la realización personal y la política de desarrollo del personal

	Valor	Gl	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.165(a)	8	.019
Razón de verosimilitud	19.431	8	.010
Estadístico exacto de Fisher	13.964		.027
Asociación lineal por lineal	7.554(b)	1	.007
N de casos válidos	54		

La realización personal del trabajador, evidencian una relación significativa gracias a las políticas que implementa la municipalidad. No son las más adecuadas, sin embargo, tienen una secuela sustancial en la actuación personal del hacendoso.

Tabla 11. Realización personal en concordancia a la política salarial

Política salarial	Realización personal						Total	
	Bajo		Intermedio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	0	.0%	0	.0%	1	100.0%	1	100.0%
Deficiente	1	7.7%	5	38.5%	7	53.8%	13	100.0%
Regular	8	27.6%	11	37.9%	10	34.5%	29	100.0%
Buena	0	.0%	3	30.0%	7	70.0%	10	100.0%
Muy buena	0	.0%	0	.0%	1	100.0%	1	100.0%
Total	9	16.7%	19	35.2%	26	48.1%	54	100.0%

### Constatación de la sexta sospecha fijada:

H6: La realización personal está relacionada significativamente con la política salarial de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2019.

Tabla 12. Contraste de la relación entre la realización personal y la política salarial

	Valor	Gl	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.906(a)	8	.363
verosimilitud	11.155	8	.197
Estadístico exacto de Fisher	8.762		.315
Asociación lineal por lineal	.219(b)	1	.721
N de casos válidos	54		

Las estrategias salariales, convertidas en beneficios, retribuciones y bienes mutuos al hacendoso, no tienen una consecuencia significativa en la actuación

íntima del industrial; es decir, la aptitud y las probabilidades de ascensión, son efecto de otros componentes.

Tabla 13. Síndrome de Burnout en relación a la política de retención del personal

Retención del personal	Desgaste profesional (Síndrome de Burnout)						Total	
	Bajo		Intermedio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bastante deficiente	0	.0%	0	.0%	0	.0%	0	100.0%
Deficiente	10	43.5%	8	34.8%	5	21.7%	23	100.0%
Regular	13	52.0%	10	40.0%	2	8.0%	25	100.0%
Buena	3	75.0%	1	25.0%	0	.0%	4	100.0%
Muy buena	2	100.0%	0	.0%	0	.0%	2	100.0%
Total	28	51.9%	19	35.2%	7	13.0%	54	100.0%

### Comprobación de la suposición universal:

H: El Síndrome de Burnout está relacionado significativamente con la retención del personal en la Municipalidad Distrital de la Arena - año 2019.

Tabla 14. Contraste de la relación entre el Síndrome de Burnout y la política de retención del personal

	Valor	Gl	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.225(a)	8	.539
Razón de verosimilitud	6.330	8	.496
Estadístico exacto de Fisher	4.146		.683
Asociación lineal por lineal	3.931(b)	1	.056
N de casos válidos	54		

Las políticas de retención de personal, poco aparentes de la municipalidad, no se relaciona significativamente con el desgaste profesional o Síndrome de Burnout, el agotamiento físico.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo delimitado que está encaminado a decretar la correlación entre la política de desarrollo del personal y el agotamiento emocional de la Municipalidad Distrital de La Arena; las deducciones evidencian que las políticas, no apoyan a una mayor extenuación sensible del hacendoso, que en el artículo conmueve elementalmente al 13% de los obreros, Ceballos (2013) encontró una cifra más baja, quien en su estudio detectó que los 22% de los empleados del almacén Mi Comisariato, de Guayaquil, presentan alto agotamiento emocional.

Es trascendente rebuscar otros constituyentes que producen dicho agotamiento, puesto que crean, fatiga en el trabajo y logran conmover significativamente su cometido laboral. Al respecto, Troncos (2016), marca que el estrés laboral de los obreros del área administrativa del Hospital Cayetano Heredia, es ocasionado por el exceso laboral, presión del período y por la ambigüedad de padrones, así como por la falta de recursos y de un ambiente propicio para el proceso de las acciones, lo que genera retardos en el acatamiento de las diligencias. Tume (2014) también señala al ambiente laboral como una posible causa del síndrome de Burnout. Leiter (2011) refuerza estos hallazgos indicando la falta de motivación, los conflictos, falta de apoyo social y las injusticias, como factores que se despliegan con el estrés agotamiento emocional, lo que a la postre perjudica su productividad y altera el clima laboral.

Con razón al objetivo dos que está encauzado a fijar la concordancia entre el agotamiento vehemente y la estrategia salarial del Concejo indagada; las políticas salariales, conteniendo las gratificaciones, no ayuda a renovar o declinar el agotamiento emocional. Esta deducción objeta a Da Silva (2001), quien culpa a la mala comisión monetaria como el origen de las energías motivadoras y como emanación del cansancio emocional

El tercer fin ceñido está colocado a prescribir la reciprocidad entre la despersonalización y la política de desarrollo del personal; la política de perfeccionamiento particular nunca apoya a una despersonalización del personal, no hay una reciprocidad demostrativa; pero es sustancial indagar las raíces de dicha despersonalización que conmueve al 5.6% de los obreros y que, como lo declara Ceballos (2013), se descubre de modo negativa en las relaciones con los

cómplices y en la infracción de los compromisos, también de la irritabilidad, nerviosismo y ansiedad de la mano de obra, obstaculizando la interacción con los interesados.

En el cuarto propósito ceñido, los efectos exponen que los estímulos monetarios y profesionales, no aporta a una despersonalización del servidor; este efecto revela que los inconvenientes que se patentizan en los vínculos entre colaboradores y la irritabilidad y nerviosismo, son producidos por otros elementos extraños a dicha política.

El objetivo cinco señalado está encauzado a fijar la dependencia entre la realización personal y la política de desarrollo del personal; los efectos muestran igualmente que en la medida que renuevan las estrategias de progreso del propio, los hacendados renuevan su ejecución como almas dentro de la formación.

Estas exposiciones involucran que en la medida que la formación consagre superiores entornos para progresar, proyecte los capitales y lapso para la alineación y aprendizaje y estipule el cargo según las capacidades demandadas, los obreros lograrán una mayor autorrealización dentro de la estructura.

El objetivo sexto señalado está ubicado a prescribir la reciprocidad entre la actuación personal y la política salarial. El experimento estadístico, muestra que existe una concordancia típica entre los indicadores nombrados. La política salarial del municipio no ayuda a una mayor ejecución personal de sus obreros, por lo que es sustancial seguir socavando en el estudio de las posibles causas de la falta de autorrealización, puesto que como lo señala Castillo (2013), puede formar una coacción para la atención de los interesados a través de expresiones de sentimientos y actitudes negativas.

Con relación al objetivo general que está encaminado a aclarar la afinidad entre la conservación del personal y el Síntoma de Burnout en el Municipio Distrital de La Arena. El artículo no revela que se incumba de manera significativa ( $\text{Sig.} > 0.05$ ) con la política de conservación del talento humano, aunque si se halló concordancia específica entre un aspecto del Síndrome de Burnout, la realización personal y un aspecto de la retención del talento humano, la política de desarrollo del talento humano. La cual deja en certeza que el alto desgaste profesional, solo se irradia en el conjunto de obreros que distingue a las políticas de retención del

personal como regulares, según se contempla en el 21.7% y 8%. Estos aciertos, dicen que en general el cansancio emocional no nace como derivaciones de las políticas de retención del talento humano.

## **VI PROPUESTA**

### **6.1. Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo general**

Delinear diplomacias de impulso del Talento Humano con la voluntad de ampliar la producción del personal.

#### **Objetivos específicos**

- Desarrollar esquema municipal de confraternidad para mejorar el rendimiento del colaborador.
- Delinear políticas de proyección de carrera para el servidor de la MDLA
- Implantar una presentación de sensibilización en moralidad para el servidor.
- Constituir un esquema de aprendizaje.

### **6.2. Justificación**

Se exhorta la vigente proposición pues su atención formará más estimulación y producción en el trabajador.

### 6.3. Análisis DOFA

<b>Elementos internos</b>  <b>Elementos externos</b>	<b>Fortalezas:</b>	<b>Debilidades</b>
	<b>FA.</b> Presencia de métodos: SIAF, SISCONI, SNIP. <b>FB.</b> Subestructura adecuada. <b>FC.</b> Entradas conformes cobrados rectamente. <b>FD.</b> Diferentes Locales comunales a disposición.	<b>DA.</b> Personal poco capacitado y sobrecargado de ocupaciones <b>DB.</b> Aglomeración de personal. <b>DC.</b> Disgusto del particular con las retribuciones. <b>DD.</b> Escasos capitales presupuestales y equipamiento de procesamiento de datos incompleto. <b>DE</b> Poco discernimiento con relación a la ideología corporativa.
<b>Oportunidades:</b>		
<b>OA.</b> Relaciones inter institucionales. <b>OB.</b> Innovación especializada. <b>OC.</b> Figura de significativos patrimonios oriundos, turísticos y culturales en el Distrito. <b>O.D</b> Esquemas de adiestramiento y acuerdos de contribución de corporaciones legales.		
<b>Amenazas:</b>		
<b>AA.</b> Aumento del despido y necesidad. <b>AB.</b> Dificultades benéficas en ampliación (alcoholismo, delincuencia). <b>AC.</b> Corte en el cambio presupuestal del régimen central. <b>AD.</b> Personal expuesto a la corrupción.		

#### **6.4. Población objetivo**

Socios que laboran en la Municipio Distrital de La Arena (54 participantes).

#### **6.5. Estrategias de desarrollo de personal**

##### **1. Estrategia FO: Programa municipal de confraternidad para optimizar el rendimiento.**

###### a) Descripción de la estrategia

Se realizarán reuniones de confraternidad con el fin de liberar el estrés, de esta forma el “cliente interno” se olvidará de los problemas personales, familiares, del trabajo y otras preocupaciones, pues él se siente presionado con su recargo de funciones, y no tener el personal calificado para darle solución de inmediato a problemas que se suscita en el día a día. Estas reuniones se desarrollarán en un ambiente de camaradería. En cada reunión se debe preparar una agenda con los temas principales.

El saludo será a cargo del Director de Gestión del Talento quien dará la bienvenida, realizará un breve resumen de los productos descubiertos y de los peligros presentadas y cómo se enfrentaron. Luego se saludará a los trabajadores que cumplieron años, a los más destacados y se les entregará un presente.

###### b) Programa estratégico

Se producirá de manera bimensual (febrero, abril, junio, agosto, octubre, diciembre).

###### c) Responsable

Jefatura de recursos humanos

d) Programación de acciones

Período Diligencias	1				2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1	2	3	4											
Autorización de la Gerencia															
Convocatoria a los trabajadores de la MDLA a través del correo corporativo y periódico mural.															
Solicitar material para la ejecución del programa (almuerzo) y para los obsequios															
Desarrollo del bosquejo confraternidad.															

e) Importes

COMPONENTE	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
OBSEQUIOS	REGALO	06	160.00	960.00
ALMUERZO	UNIDAD	54	S/.33.00	1,650.00
<b>TOTAL</b>				S/.2,610.00

**2. Estrategia DO: Incluir e implicar al colaborador con la ideología institucional.**

a) Delineación de la pericia

Se delinearán estrategias de programación de profesiones claras, con apreciación del ejercicio para reconocer a los postulantes. La Corporación buscara el desarrollo de sus discípulos mediante guía, compañía y preparación conveniente con trato a los momentos en la firma.

b) Programa estratégico

20 copartícipes quienes estarán aptos para los ascensos.

c) Comprometido

Dirección de Gestión del Talento Humano

d) Fecha de acciones

Período Actividades	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Permiso del jefe municipal.												
Estimación del ejercicio												
Elección e identidad del servidor capaz para el estudio												
Invitación												
Examinar la concesión de personal.												
Adquirir el préstamo												
Pedir el insumos para la gente apta												
Adelanto del bosquejo												
Entrega de certificados cierre del evento.												

e) Cuenta

ELEMENTOS	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
REFRIGERIOS	UD	20	S/. 5.00	S/. 100.00
IMPRESIONES Y COPIAS	M	¼	S/. 60.00	S/. 15.00
CERTIFICADOS	UD	20	S/. 18.00	S/. 360.00
FOLDERS	UD	20	S/. 2.50	S/. 50.00
PAPEL A-4	M	¼	S/. 80.00	S/. 20.00
<b>TOTAL</b>				S/. 545.00

RESPONSABLE	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
ESPECIALISTA EN TEMAS DE DESARROLLO DEL PERSONAL	S/. 900.00	1 mes	S/. 900.00

**3. Táctica FA: Sensibilización sobre integridad y generación de valor público**

a) Diseño de la destreza

Concientizar al personal para que operen con modestia, fiabilidad, disposición al interesado, consideración y objetividad, impugnen la corrupción, el fraude, el abuso e ilegalidad.

b) Presentación estratégico

Son 5 cómplices de los espacios de mayor nivel jerárquico, total de 20 coagentes idóneos para el proyecto.

c) Comprometido

Dirección del Talento Humano.

d) Programa de acciones

Fase Actos	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Salvoconducto.												
Identificación del personal												
Contratar al responsable												
Financiamiento.												
Material.												
Desarrollo del esquema de sensibilización												
Entrega de certificados y reclusión de la presentación												

e) Cálculo

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
<b>FOLDERS</b>	UD	20	S/. 3.00	S/. 60.00
<b>IMPRESIONES Y COPIAS</b>	M	¼	S/. 60.00	S/. 15.00
<b>CERTIFICADOS</b>	UD	20	S/. 18.00	S/. 360.00
<b>HOJAS A-4</b>	M	½	S/. 44.00	S/. 22.00
<b>PORTAMINAS</b>	UD	1	S/. 10.00	S/. 10.00
<b>REFRESCOS</b>	UD	16	S/. 5.00	S/. 80.00
<b>TOTAL</b>				S/. 547.00

PERSONAL	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
<b>ESPECIALISTA EN TEMAS ÉTICOS</b>	S/. 900.00	1.5 mes	S/. 1350.00
<b>TOTAL</b>			S/. 1 350.00

#### 4. Pericia DA: Instruir al servidor para optimar su efectividad

##### a) Delineación de la táctica

Desarrollar y convertir al personal para que sean efectivos en el trabajo ya que tiene conocimientos solicitados por la plaza.

##### b) Programa estratégico

De acuerdo a los requerimientos de capacitación mediante un cronograma de actividades en julio, agosto y setiembre con especialista.

##### c) Garante

#### Área de Gestión del Talento

##### d) Fecha de acciones

Fase	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
Movimientos												
Aprobación de la Conducción comunal.	■											
Detallar los exigencias de aprendizaje.		■										
Organizar al personal			■									
Escoger y negociar al personal autorizado para las entrenamientos.				■								
Adquirir el financiamiento					■							
Reclamar los pedidos						■						
Desarrollo del esquema de reajuste.							■	■	■	■		
Finalización.											■	
Estimación de la enseñanza a los copartícipes												■

e) Cálculo

<b>INSUMOS</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>NECESIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CERTIFICADOS</b>	UNID	54	S/. 18.00	S/972.00
<b>IMPRESIONES Y COPIAS</b>	MIL	1	S/. 50.00	S/. 60.00
<b>LAPICEROS</b>	DOC	4	S/. 10.00	S/. 40.00
<b>REFRIGERIOS</b>	UNID	54	S/. 4.00	S/. 216.00
<b>FOLDERS</b>	UNID	54	S/. 4.00	S/. 216.00
<b>PAPEL A-4</b>	MIL	1	S/. 40.00	S/. 40.00
<b>SUMA</b>				S/. 1 544.00

<b>EXPERTO</b>	<b>BONIFICACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PAGO ANUAL</b>
<b>ESPECIALISTA EN ACTUALIZACIÓN PÚBLICA (02)</b>	S/. 900.00	1 mes	S/. 900.00
<b>SUMA</b>			S/. 900.00

**Cuenta general de la propuesta**

<b>TÁCTICA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Programa municipal de confraternidad para mejorar el rendimiento.</b>	S/. 2,610.ºº
<b>Implicar y responsabilizar a los servidores.</b>	S/. 1,445.ºº
<b>Sensibilización sobre lealtad y concepción de valor público</b>	S/. 1, 897.ºº
<b>Educar al coagente para renovar su efectividad</b>	S/. 2, 444.ºº
<b>TOTAL</b>	S/. 8,396.ºº

- ❖ Presupuesto de la Mancomunidad Distrital de La Arena: En cuanto a los planes de capacitación, anualmente dispone de S/. 10,000.00 a S/. 12,000.00 aproximadamente.

## **6.6. Posibilidad**

La proposición se logra hacer dado que usa datos puntuales extirpados del contexto problemático. Además, se hace uso de ciencias probados de la Comisión del Recurso Humanitario.

Los montos presupuestados son asequibles y si se invierten generará que el personal brinde una atención de calidad.

## **6.7. Elementos de control**

Se deben instituir indicadores, los que serían:

- De eficacia y eficiencia del ejercicio del personal.
- Obtención de una personal competente.
- De Ingresos actuales sobre ingresos anteriores de la institución.
- Grado de identificación del colaborador con la organización.

## **6.8. Evaluación costo - efectividad**

El indicador costo efectividad está basado en la conquista de los ideales trazados en la propuesta, de esta forma la aplicación de las “Políticas de desarrollo del talento humano” consiguieran el mayor compromiso del personal con la filosofía organizacional y por lo tanto una atención efectiva a los ciudadanos.

### **Costo beneficio**

El indicador costo beneficio está basado en la identificación de las utilidades expresadas en unidades no monetarias que admiten medir el beneficio de las principales intenciones de la propuesta, de esta forma la concentración de las “Políticas de desarrollo de la competitividad humana” consiguieran beneficios no monetarios como el mayor compromiso del personal con la filosofía organizacional y por lo tanto una atención efectiva a los ciudadanos.

Costo beneficio se determina a través de las utilidades generadas VS inversión. La propuesta está dirigida a cambiar el estado ánimo de los

colaboradores de la MDLA quienes en un 12.96 % están bajo los efectos del Burnout, por lo tanto la inversión en la propuesta generará que los colaboradores antes mencionados cambien su actitud y brinden un mejor trato al ciudadano, por lo tanto los beneficios que se obtendrían serán en un mediano y largo plazo, lo que se lograría tangibilizar con la mayor satisfacción del cliente interno y por lo tanto mayor satisfacción del ciudadano quien encuentra que sus solicitudes de servicio son atendidas. De esta forma la utilidad que se generará será en el colaborador quién ganará reputación de ser efectivo, para la Municipalidad quien tendrá una mejor imagen ante la ciudadanía y por lo tanto logrará mayores asignaciones presupuestales.

## VII. CONCLUSIONES

1. Las estrategias de perfeccionamiento del personal de dicha fundación, no se relaciona significativamente (Sig.>0.05) con el agotamiento emocional de los hacendosos de la Concejo Distrital de La Arena.
2. La capacidad salarial de la Intendencia Distrital de La Arena no presenta correspondencia reveladora (Sig.>0.05) con la extenuación emocional.
3. La astucia de perfeccionamiento del servidor de dicha corporación, no muestra una proporción demostrativa (Sig.>0.05) con la despersonalización de los servidores de la Mancomunidad Distrital de La Arena.
4. La política salarial del organismo, no muestra una proporción característica (Sig.>0.05) con la despersonalización de la mano de obra de la Alcaldía Distrital de La Arena.
5. La política de desarrollo de personal de dicho organismo, esta afectada (Sig.<0.05) con la realización personal del recurso humano de la Mancomunidad Distrital de La Arena Esta deducción enseña que en la disposición en que optimice dicha actitud, el íntimo poseerá superiores contingencias de desarrollo personal.
6. La política salarial de dicha entidad, se afecta específicamente con la realización personal de los trabajadores del Concejo de La Arena.
7. El síntoma de Burnout no se relaciona elocuentemente (Sig.>0.05) con las estrategias de conservación del colaborador del Concejo Distrital de La Arena.

## VIII. RECOMENDACIONES

1. Aplicar las estrategias de perfeccionamiento del personal con la implementación de talleres de formación definidos para la zona en donde trabajan y ofrecerles los medios para su desarrollo personal y profesional.
2. Política salarial que guarde equidad externa e interna, otorgándoles un sueldo según las ocupaciones que ejecutan y en proporción con los salarios de otros organismos afines; asimismo se debe corregir esencialmente los estímulos por los provechos aprehendidos, igualmente ofrecer un seguro social e instituir acuerdos con entidades bancarias para que los servidores aprueben a los créditos.
3. Se debe promover permutas trascendentales en la concesión de los cargos del particular en destino a su preparación y destrezas y ofrecerles ocasiones para conquistar un mayor grado; también debería tener con una estrategia pública de reconocimientos por el buen trabajo, y lidiar por la prosperidad del servidor, ejecutando tertulias de hermandad y de igualdad del personal; con el fin de obtener la custodia del personal.
4. Para que el lugar de labor sea un centro donde el servidor sienta que puede desplegar todas sus destrezas, la corporación debe efectuar estrategias, reuniones de camaradería con cierta repetición, sin que se sienta agotado, cansado, desgastado o frustrado; a fin de que interactúen todos los recursos humanos. Esto debe ayudar a comprimir el cansancio emocional y la despersonalización que se revela en un conjunto significativo de obreros.

## REFERENCIAS

- Bosqued, M. (2008) Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? España: Paidós Ibérica.
- Castillo, A. (2013). "Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera". Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Universidad Ricardo palma.
- Ceballos (2013). "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, Ecuador". Tesis para optar el título de psicóloga industrial. Universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Da Silva, F. (2001). Comportamiento Organizacional y los aspectos del trabajador quemado. España: Pearson.
- Diario gestión (2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? Perú.
- Dytchwald, K. (2014). Retencion del talento. LID.
- Gomez, M. C. (2010). Recursos Humanos. Obtenido de Remuneraciones: <http://rrhhlarioja.blogspot.pe/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>

Hernández R., Fernández C., Baptista P. 2014. Metodología de la Investigación. 6a. Edición Mc. Graw- Hill Interamericana Editores S.A México.

Mitta Flores, D. Y Dávila Salinas, C. (2015). "Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes Millennials en un grupo de organizaciones". Tesis para optar el título de licenciado en Gestión. Pontificia Universal católica del Perú.

Moreno, Y. P. (2014). gerencie.com. Obtenido de <http://www.gerencie.com/como-retener-el-personal-en-una-organizacion.html>.

Oramas Viera, A. (2013). "Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria". Tesis para optar el título de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela nacional de la salud de cuba.

Ponce, A. (2016). Administración de personal. (2ed) Editorial Limusa. México

Prieto, (2013). Nuevos tiempos del trabajo:entre la flexibilidad competitiva de las empresas y las relaciones de genero. (1ed). Centro de idiomas de investigacion sociologi. Pags 385.

Ramos y Sánchez (2017). "Retención del Talento Humano Estratégico en Empresas Mineras". Tesis para optar el título de licenciado en Administración empresarial. Universidad privada de Piura.

Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales. Aspectos jurídicos de la prevención de riesgos laborales, (2014). Editorial Montoya Melgar.

Revista online Universia Bolivia (2016). Los 8 tipos de personalidades que existen según Jung.

Russo, D. (2010). 17 reglas para atraer y retener al talento. Financial Times Press.

Rubio J (2003), Fuentes de estrés, síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria. Badajoz, 2003. Obtenido de: <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>.

Salvador, F. (2016). “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo”. Tesis para optar licenciado en medicina general. Universidad Antenor Orrego.

Torres, G (2003). El trabajador quemado. (1ed) España: Pearson Prentice Hall.

Tume Jujlina, S. (2014). “Efectos de la Técnica del Estrés Emocional en las Dimensiones del Síndrome de Burnout en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Piura, 2014”. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo-Piura.

Troncos (2016). “Síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del área de administración del “hospital Cayetano Heredia” en Piura – año 2016”. Tesis para optar el título de licenciada en administración. Universidad cesar vallejo.

Useche Parada, M. (2008). “Factores de personalidad relacionada con el síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B Y C”. Trabajo de investigación para optar el título de especialista en salud ocupacional. Pontificia universidad Javeriana.

Valle, R ( 2014). La gestion estrategica de los recursos humanos. Addison-wesley iberoamerica.

Vargas, N. (2015). Administracion moderna de sueldos y salarios: Un enfoque enfoque practico. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.

# **ANEXOS**

## Anexo 01 Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
V1: Síndrome de Burnout	Leiter (2011) relaciona el Burnout con la presencia de los factores: “estrés laboral, exceso laboral, conflicto, falta de motivación, ambigüedad de rol, falta de apoyo social y experiencia de injusticia”. En el cual se despliega un elevado estrés laboral y agotamiento emocional, perjudicando en el rendimiento de los colaboradores y aturdiendo el clima laboral.	Agotamiento emocional	La dimensión agotamiento emocional se medirá con los indicadores: falta de energía y los bajos recursos emocionales, la frustración y tensión. A través de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019. Al mismo tiempo de la aplicación de entrevista al jefe de Recursos Humanos.	Falta de energía	Ordinal
				recursos emocionales	
				Frustración	
				Tensión	
		Despersonalización	La dimensión despersonalización se medirá con los indicadores: pérdida de interés al trabajo, su ineficiencia laboral y deshumanización. A través de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena - año 2019. Al mismo tiempo de la aplicación de entrevista al jefe de Recursos Humanos	Perdida de interés en el trabajo	
				Ineficiencia laboral	
				Deshumanización	
		Realización Personal	La dimensión realización personal se medirá con los indicadores: auto evaluación negativa, baja competitividad, desempeño inadecuado. A través de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena - año 2019. Al mismo tiempo de la aplicación de entrevista al jefe de Recursos Humanos.	Auto evaluación negativa	
				Baja Competitividad	
				Desempeño inadecuado	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
V2: Retención del personal	Para Russo (2010) la retención del talento humano es preocuparse e interesarse por los excelentes talentos de su compañía de tal modo que se consiga mantenerlos satisfechos y contentos, llevando estos una calidad de vida elevada, un sueldo que satisfaga sus necesidades tanto personales como profesionales. Estos son lo que le dan a la empresa los mayores beneficios, por ello es obligatorio identificarlos y brindarles la debida importancia.	Política Salarial	La dimensión política salarial se medirá con los indicadores: remuneraciones, bonificaciones, beneficios sociales. A través de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena - año 2019. Al mismo tiempo de la aplicación de entrevista al jefe de Recursos Humanos.	Remuneraciones	Ordinal
				Incentivos	
				Beneficios sociales	
		Política de desarrollo del talento humano	La dimensión política de desarrollo se medirá con los indicadores: calidad de vida, capacitación, Plan de carrera, reconocimiento, oportunidades de ascenso. A través de un cuestionario dirigido a los trabajadores públicos de la municipalidad distrital de la Arena - año 2019. Al mismo tiempo de la aplicación de entrevista al jefe de Recursos Humanos.	Plan de carrera	
				Capacitación	
				Oportunidades de ascenso	
				Reconocimiento	
				Calidad de vida	

## Anexo 1.A. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Arena



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA

A continuación, se encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos de él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento:

SÍNDROME DE BURNOUT						
N°	ÍTEMS	ESCALA DE IMPORTANCIA				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
		5	4	3	2	1
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5	Creo que trato algunas personas como si fuesen objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.					
7	Siento que trato muy eficazmente los problemas de las personas que tengo que atender.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.					

9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.					
		<b>ESCALA DE IMPORTANCIA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	Siento que me he hecho más duro con la gente desde que realizo este trabajo					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía en el trabajo.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.					
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Siento que estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas que se me presentan en el trabajo.					
22	Creo que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

**Anexo 1.B. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Arena**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA**

**Estimado colaborador. (a)**, reciba un cordial saludo, el presente cuestionario es de carácter confidencial y su propósito es recopilar información necesaria la cual nos servirá como ayuda para el desarrollo de la investigación: “Relación entre el síndrome de Burnout y la retención del personal en la Municipalidad Distrital de la Arena, año 2019”. **¡Se le agradece por su colaboración!**

<b>RETENCIÓN DEL PERSONAL</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE IMPORTANCIA</b>				
		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>POLITICA SALARIAL</b>		5	4	3	2	1
1	La remuneración que percibe es adecuada y acorde a las funciones que realiza.					
2	La asignación de su sueldo está en el rango en donde se encuentra la asignación del mercado.					
3	La entidad brinda algún incentivo económico por algún logro obtenido.					
4	La entidad brinda algún seguro social.					
5	La entidad mantiene convenios con entidades financieras que le facilita el otorgamiento de créditos.					
<b>POLITICA DE DESARROLLO DEL PERSONAL</b>		5	4	3	2	1
6	La entidad brinda la oportunidad y las condiciones para crecer personal y profesionalmente.					
7	La entidad planifica los recursos y el tiempo para una adecuada formación de su personal.					

8	La entidad brinda capacitaciones a sus trabajadores.					
9	Las capacitaciones satisfacen sus necesidades personales y laborales.					
<b>RETENCIÓN DEL PERSONAL</b>						
N°	ÍTEMS	ESCALA DE IMPORTANCIA				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
10	La entidad asigna funciones que requieren de mayores conocimientos y habilidades específicas					
11	La entidad brinda la oportunidad a sus colaboradores ejercer puestos de mayor jerarquía.					
12	Se brindan reconocimientos en público por su buen desempeño y logro de actividades.					
13	La entidad realiza programas de bienestar para los colaboradores.					
14	La entidad realiza reuniones de integración con su personal en fechas especiales.					
15	La entidad cuenta con infraestructura adecuada para el desarrollo de sus funciones.					

**DATOS GENERALES:**

Sexo: M: \_\_\_ F: \_\_\_

1. Edad: 18-25 \_\_\_ 26-33 \_\_\_ 34-41 \_\_\_ 42 a mas \_\_\_
2. Grado de instrucción: Post grado \_\_\_ Superior Universitario \_\_\_ Técnico \_\_\_ Secundaria \_\_\_
3. Nivel de ingresos: Menos de s/.930 \_\_\_ s/. 930-1700 \_\_\_ s/1700-2500 \_\_\_ s/.2500 a más \_\_\_
4. Tiempo laborando: Menos de 01 años \_\_\_ Entre 01 a 02 años \_\_\_ Más de 02 años \_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## **Anexo 1.C. Entrevista aplicado al Jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de La Arena.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

La presente guía de preguntas tiene por finalidad recoger información sobre las políticas de retención que aplica y como se siente su personal en la Municipalidad Distrital de La Arena, para cumplir con los objetivos de la investigación denominada: Relación entre el Síndrome de Burnout y la retención del personal en la Municipalidad Distrital de la Arena.

#### **Entrevista**

#### **RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO**

1. ¿Cree usted que el sueldo que perciben los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena es acorde con las funciones que realizan?
2. ¿Qué tipo de incentivo o recompensa brinda la municipalidad distrital de La Arena a sus trabajadores por obtener algún logro?
3. ¿Qué tipo de seguros sociales amparan a sus colaboradores?
4. ¿La institución mantiene convenios con entidades financieras que le faciliten el otorgamiento de créditos?
5. ¿La municipalidad distrital de La arena ayuda a los empleados en la planificación de su carrera?
6. ¿Las políticas de modernización del estado permiten que el servidor público pueda ejercer un plan de carrera?
7. ¿Se cuenta con planes para la formación de los colaboradores de la municipalidad distrital de La arena?

8. ¿La institución establece programas de capacitación para mejorar el rendimiento de sus trabajadores?
9. ¿Sus colaboradores tienen la oportunidad de ascender de acuerdo a su desempeño?
10. ¿Qué tipo de reconocimiento se brinda dentro de la municipalidad distrital de La Arena?
11. ¿De qué manera la municipalidad distrital de La Arena se preocupa de la calidad de vida de sus trabajadores?

#### SÍNDROME DE BURNOUT

12. ¿Cree usted que sus trabajadores están cómodos en el puesto que desempeñan?
13. ¿Qué criterios considera la municipalidad distrital de La Arena para desvincular a un colaborador?
14. ¿Considera que sus trabajadores se encuentran satisfechos laborando en la municipalidad distrital de la Arena?
15. ¿Usted ha percibido cambios en el comportamiento o actitudes de sus colaboradores?

**APLICADO A:**

**CARGO: JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

**INSTITUCIÓN: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA**

**FECHA: .....**

**HORA DE INICIO: .....**

**HORA DE TÉRMINO: .....**

## Anexo 2. Validación y confiabilidad

### Validación

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

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

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

Cuestionario y Guía de Entrevista

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
M. G. UNIC DE CULEU. N° 843

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

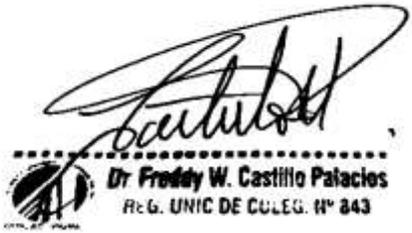
## “Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal en la Municipalidad Distrital de la Arena - Año 2019”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				95		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				95		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.  
Piura, 26 de setiembre del 2019.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
 DNI: 02842237  
 Teléfono: 969584019  
 E-mail: [fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe)

## “Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal en la Municipalidad Distrital de la Arena - Año 2019”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

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



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Magister en Ciencias Administrativas N° ANR, de profesión Administrador desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

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

Cuestionario y Guía de Entrevista

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Mgtr. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : milazo@hotmail.com

**“Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal en la Municipalidad Distrital de la Arena - Año 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

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



## “Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal en la Municipalidad Distrital de la Arena - Año 2019”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

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



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Omar José Paiva Peñaloza con DNI N° 02883872 Magister en Gestión Pública N° ANR: 053044, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

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

Cuestionario y Guía de Entrevista

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Mgtr. : Omar José Paiva Peñaloza  
DNI : 02883872  
Especialidad : Administración  
E-mail : omarjose76@hotmail.com

## “Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal en la Municipalidad Distrital de la Arena - Año 2019”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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



**“Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Retención del Personal en la Municipalidad Distrital de la Arena - Año 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA**

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



## Confiabilidad

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

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Romario Aldhair Macalupú Macalupú
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Relación entre el Síndrome de Burnout y la retención del personal en la Municipalidad Distrital de La Arena, 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Síndrome de Burnout
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( ) <i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	03/11/2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

### II. CONFIABILIDAD

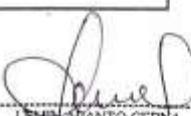
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.904</b>
------------------------------------	--------------

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

Número de ítems iniciales: 22
Número de ítems mejorados: 22
El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento

  
Estudiante: Romario A. Macalupú Macalupú  
DNI : 70406630

Docente

  
LINA FABIANO CERNA  
DNI EN ESTADÍSTICA  
COESPE SDE

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

**I. DATOS INFORMATIVOS**

<b>1.1. ESTUDIANTES</b>	:	Romario Aldhair Macalupú Macalupú
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	Relación entre el Síndrome de Burnout y la retención del personal en la Municipalidad Distrital de La Arena, 2019
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	Escuela profesional de Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	:	Cuestionario de Retención del personal
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<i>KR-20</i> <i>kurder Richardson</i> ( )
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	03/11/2019
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	10

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.863</b>
------------------------------------	--------------

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

Número de ítems iniciales: 15
Número de ítems mejorados: 15
El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento

  
 Estudiante: Romario A. Macalupú Macalupú  
 DNI : 70406630

  
 Docente  
 LENÍN ABANTO CERNA  
 C.E. ESTADÍSTICA  
 COESPE 508

### Anexo 3. Resultados complementarios

Tabla 15. Percepción de los trabajadores por cada aspecto del Síndrome de Burnout

Aspectos	Media	Desviación estándar
<b>Cansancio emocional</b>		
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	2,8	1,0
2. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.	2,9	1,0
3. Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	2,4	1,0
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4,1	1,1
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	2,2	1,1
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	2,5	1,2
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	2,1	1,0
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	2,3	1,3
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	2,3	1,3
20. Siento que estuviera al límite de mis posibilidades.	2,9	1,2
<b>Despersonalización</b>		
5. Creo que trato algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	1,7	,9
10. Siento que me he hecho más duro con la gente desde que realizo este trabajo	2,2	1,0
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	2,4	1,2
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.	2,3	1,4
22. Creo que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	2,2	1,1
<b>Realización personal</b>		
7. Siento que trato muy eficazmente los problemas de las personas que tengo que atender.	3,8	1,1
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.	3,5	1,2
12. Me siento con mucha energía en el trabajo.	3,8	1,1
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	3,7	1,2
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	3,7	1,3
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	3,4	1,3
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas que se me presentan en el trabajo.	3,6	1,2

Fuente: Inventario de Burnout aplicado a los trabajadores

Los promedios ligeramente por debajo de los 3 puntos en lo relacionado al cansancio emocional, indican que los trabajadores solo a veces se sienten emocionalmente agotados debido a su trabajo y al final de la jornada laboral; dichos promedios también indican que los trabajadores casi nunca se sienten cansados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarme a otro día de trabajo y siempre sienten que pueden entender fácilmente a las personas que tengo que atender; esta última afirmación se deduce del promedio de un poco más de 4 puntos. Los promedios cercanos a los 2 puntos indican que los trabajadores casi nunca

sienten que trabajar todo el día con personas me cansa, que su trabajo los está desgastando o que se sienten frustrados en su trabajo. Tampoco sienten que están haciendo un trabajo demasiado duro y que trabajar directamente con personas les produce estrés; en cambio, el promedio de cerca de 3 puntos indica que los trabajadores algunas veces sienten que están al límite de sus posibilidades.

Con respecto a la despersonalización, los promedios de aproximadamente 2 puntos, dejan en evidencia que los trabajadores casi nunca tratan a las personas como si fuesen objetos impersonales, y que se han hecho más duros con la gente desde que realizó este trabajo; los trabajadores tampoco se preocupan mucho por que su trabajo los esté endureciendo emocionalmente, pero sienten que si se les importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender. Tampoco creen que los beneficiarios de su trabajo lo culpan de algunos problemas.

Con relación a la realización personal, los promedios se acercan a los 4 puntos en casi todo los aspectos evaluados; estos resultados indican que los trabajadores sienten casi siempre que tratan muy eficazmente los problemas de las personas que tengo que atender, que mediante su trabajo están influyendo positivamente en la vida de los demás, que cuentan con mucha energía en el trabajo, que pueden crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo, que están motivados después de trabajar en contacto con otras personas y que pueden tratar de forma adecuada los problemas que se les presentan en el trabajo. En cambio, el promedio cercano a los 3 puntos, dejan en claro que los trabajadores solo algunas veces creen que consiguen muchas cosas valiosas en este trabajo.

Tabla 16. Percepción de los trabajadores por cada aspecto de la retención laboral

Aspectos	Media	Desviación estándar
<b>Política salarial</b>		
1. La remuneración que percibe es adecuada y acorde a las funciones que realiza.	2,8	1,1
2. La asignación de su sueldo está en el rango en donde se encuentra la asignación del mercado.	2,7	1,1
3. La entidad brinda algún incentivo económico por algún logro obtenido.	1,8	,9
4. La entidad brinda algún seguro social.	3,4	1,5
5. La entidad mantiene convenios con entidades financieras que le facilita el otorgamiento de créditos.	3,4	1,4
<b>Política de desarrollo del personal</b>		
6. La entidad brinda la oportunidad y las condiciones para crecer personal y profesionalmente.	3,1	1,0
7. La entidad planifica los recursos y el tiempo para una adecuada formación de su personal.	2,9	1,1
8. La entidad brinda capacitaciones a sus trabajadores.	3,1	1,1
9. Las capacitaciones satisfacen sus necesidades personales y laborales.	3,1	1,2
10. La entidad asigna funciones que requieren de mayores conocimientos y habilidades específicas	3,2	1,0
11. La entidad brinda la oportunidad a sus colaboradores ejercer puestos de mayor jerarquía.	2,8	1,0
12. Se brindan reconocimientos en público por su buen desempeño y logro de actividades.	2,3	1,1
13. La entidad realiza programas de bienestar para los colaboradores.	2,2	1,1
14. La entidad realiza reuniones de integración con su personal en fechas especiales.	2,4	1,1
15. La entidad cuenta con infraestructura adecuada para el desarrollo de sus funciones.	2,5	1,1

Fuente: Inventario de Burnout aplicado a los trabajadores

Con relación a los aspectos relacionados a la política salarial, el estudio da cuenta que la remuneración que percibe no siempre es adecuada y está acorde a las funciones que realiza; la asignación de su sueldo tampoco está en el rango en donde se encuentra la asignación del mercado. En cambio, el estudio indica que los trabajadores sienten que la entidad casi nunca brinda algún incentivo económico por algún logro obtenido, según se desprende del promedio cercano a los 2 puntos. Los resultados también indican que la entidad solo algunas veces brinda algún seguro social, dicha entidad tampoco mantiene convenios con entidades financieras que le faciliten el otorgamiento de créditos a los trabajadores, según se desprende de los promedios de un poco más de 3 puntos.

Con relación a la política de desarrollo del personal, los promedios de alrededor de 3 puntos, indican que la entidad solo a veces brinda la oportunidad y las condiciones para crecer personal y profesionalmente, planifica los recursos y el tiempo para una adecuada formación de su personal y brinda capacitaciones a sus trabajadores; éstas también solo a veces satisfacen sus necesidades personales y laborales.

También se reflejan los promedios de alrededor de 3 puntos indican que la entidad solo a veces asigna funciones que requieren de mayores conocimientos y habilidades específicas, brinda la oportunidad a sus colaboradores ejercer puestos de mayor jerarquía y cuenta con infraestructura adecuada para el desarrollo de sus funciones. Por su parte los promedios de alrededor de 2 puntos indican que la entidad casi nunca brinda reconocimientos en público a sus trabajadores por su buen desempeño y logro de actividades, realiza programas de bienestar para los colaboradores y realiza reuniones de integración con su personal en fechas especiales.

Tabla 17. Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2018

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Agotamiento emocional	25	46.3%	22	40.7%	7	13.0%	54	100.0%
Despersonalización	33	61.1%	18	33.3%	3	5.6%	54	100.0%
Realización Personal	9	16.7%	19	35.2%	26	48.1%	54	100.0%
Desgaste profesional (Burnout)	28	51.9%	19	35.2%	7	13.0%	54	100.0%

Fuente: Inventario de Burnout aplicado a los trabajadores

La tabla 17 muestra los niveles de desgaste profesional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Arena; se observa que el 13% de los investigados presenta un alto nivel de desgaste profesional, mientras que el 35.2%, presenta un nivel medio de desgaste y el 51.9%, evidencia un nivel bajo. Analizando cada aspecto del desgaste profesional, se observa que el 13% presenta un alto agotamiento emocional, mientras que el 40.7% presenta un nivel medio y el 46.3% un nivel bajo. Con respecto a la despersonalización, los resultados indican que el 5.6% presenta un nivel alto, el 33.3% un nivel medio y el 61.1% un nivel bajo; en

cuanto a la realización profesional, el 48.1% refleja un alto nivel, el 35.2% un nivel medio y el 16.7% un nivel bajo.

### Interpretación:

Una de las consecuencias del agotamiento físico, emocional o mental, que los trabajadores sufren en el trabajo, es el denominado estrés laboral o Síndrome de Burnout, cuyas consecuencias son la baja autoestima y el deterioro del rendimiento en el trabajo. Las personas que presentan un alto desgaste profesional, se caracterizan por tener un alto agotamiento emocional y un alto nivel de despersonalización y una baja autoestima, que en la investigación suman 7. Este grupo, cuando llegan a dicho nivel pierden el interés en sus tareas y en sus responsabilidades, llegando en algunos casos a sufrir de profundas depresiones, por lo que es importante que los encargados de la institución den una respuesta a este problema, que además se puede agravar con el tiempo, para el resto de trabajadores que evidencian un nivel medio en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización y un nivel bajo de realización personal.

Tabla 18. Políticas de retención de personal en la Municipalidad Distrital de la Arena – año 2018

Dimensiones	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Política de desarrollo del personal	1	1.9%	19	35.2%	27	50.0%	4	7.4%	3	5.6%	54	100.0%
Política salarial	1	1.9%	13	24.1%	29	53.7%	10	18.5%	1	1.9%	54	100.0%
Retención de personal	0	.0%	23	42.6%	25	46.3%	4	7.4%	2	3.7%	54	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla 18 muestra que en las políticas de retención de personal, sólo el 11.1% de los encuestados considera que éstas son buenas o muy buenas, mientras que el 46.3% considera que son regulares; el resto, 42.6%, las califica como deficientes; en relación a las políticas de desarrollo del personal, sólo el 13%, las califica como buenas o muy buenas, mientras que la mitad de los trabajadores consideran que son regulares; el resto, 37.1%, las califica como deficientes; la política salarial, también es calificada como

buena o muy buena por el 20.4%, como regular por el 53.7% y como deficiente por el 26%.

### Interpretación:

Es importante contar con personal calificado, que sienta que se puede realizar dentro de la institución, tanto en forma personal, como en forma profesional. Esta situación no se visualiza en la Municipalidad, puesto que solo una cifra muy reducida califica como favorable (buena o muy buena) a las políticas de retención del personal; esta situación explica que las políticas de desarrollo del personal y las políticas salariales son poco favorables; la mayoría las califica como regulares o deficientes.

Tabla 19. Características generales de los trabajadores la Municipalidad Distrital de La Arena

Características		Nº	%
Sexo	Masculino	31	57.4%
	Femenino	23	42.6%
Total		54	100.0%
Edad	De 18 a 25 años	12	22.2%
	De 26 a 33 años	14	25.9%
	De 34 a 41 años	21	38.9%
	De 42 años a más	7	13.0%
Total		54	100.0%
Grado de instrucción	Post grado	13	24.1%
	Superior universitario	25	46.3%
	Superior técnico	14	25.9%
	Secundaria	2	3.7%
Total		54	100.0%
Nivel de ingresos	Menos de 930 soles	5	9.3%
	De 930 a 1700 soles	17	31.5%
	De 1701 a 2500 soles	29	53.7%
	Más de 2500 soles	3	5.6%
Total		54	100.0%
Tiempo de servicios	Menos de un año	4	7.4%
	Entre uno y dos años	19	35.2%
	Más de dos años	31	57.4%
Total		54	100.0%

Fuente: Inventario de Burnout y cuestionario aplicado a los trabajadores

El estudio incluye a 54 trabajadores de la Municipalidad distrital de la Arena, de los cuáles el 57.4% son de sexo masculino y el 42.6% de sexo

femenino; con respecto a las edades, el estudio deja en claro que hay trabajadores de toda la edad, el 22.2% tienen de 18 a 25 años, el 25.9% de 26 a 33 años, el 38.9% de 34 a 41 años y el resto, 13%, tienen más de 42 años. Los resultados también indican que se trata de un grupo con un nivel educativo bastante alto; el 24.1%, tienen estudios de post grado, el 46.3% tienen educación superior universitaria, el 25.9% tienen educación técnica y el resto, 3.7%, tienen educación secundaria. Con respecto al nivel de ingresos, el estudio indica que solo el 9.3% tiene un ingreso inferior al ingreso mínimo legal, mientras que el 31.5%, gana entre 930 y 1700 soles y el 53.7%, ganan de 1700 a 2500 soles, que es el ingreso de la mayor parte de los entrevistados; sólo el 5.6% gana más de 2500 soles. El tiempo que los trabajadores llevan en la organización mayormente es superior a dos años, según lo indica el 57.4%; luego el 35.2%, tienen de uno a dos años y el 7.4%, tiene menos de un año en la organización.

#### Anexo 4. Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
¿Existe relación entre el síndrome de Burnout y la retención en los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena - año 2019?	Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la retención del personal en la municipalidad distrital de La Arena - año 2019.	El síndrome de Burnout está relacionado significativamente con la retención del personal en la municipalidad distrital de La Arena - año 2019.	- <b>Diseño de la investigación:</b>  No experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
1.- ¿En qué medida el agotamiento emocional está relacionada con la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019?	1.- Determinar si el agotamiento emocional está relacionado con la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	H1: El agotamiento emocional está relacionada significativamente con la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	- <b>Tipo de investigación:</b>  Correlacional
2.- ¿En qué medida el agotamiento emocional está relacionada con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019?	2.- Determinar si el agotamiento emocional está relacionada con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	H2: El agotamiento emocional está relacionada significativamente con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	- <b>Enfoque:</b>  Mixto
3.- ¿En qué medida la despersonalización está relacionada	3.- Identificar si la despersonalización está relacionada con la política de	H3: La despersonalización está relacionada significativamente	

con la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019?	desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019	con la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	
4.- ¿En qué medida la despersonalización está relacionada con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019?	4.- Identificar si la despersonalización está relacionada con política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	H4: La despersonalización está relacionada significativamente con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	
5.- ¿En qué medida la realización personal está relacionada con la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019?	5.- Evaluar si la realización personal está relacionada con la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	H5: La realización personal está relacionada significativamente la política de desarrollo del personal de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	
6.- ¿En qué medida la realización personal está relacionada con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena - año 2019?	6.- Determinar si la realización personal está relacionada con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	H6: La realización personal está relacionada significativamente con la política salarial de la municipalidad distrital de La Arena – año 2019.	

## Anexo 5. Matriz de instrumentos

Problema	Objetivo	Hipótesis	variable	Indicadores	Técnica/ Instrumento	INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES		INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES		INSTRUMENTO C: GUIA DE ENTREVISTA APLICADO A JEFE DE RECURSOS HUMANOS		
						N° de ítem s	Ítems	N° de ítem s	Ítems	N° de Ítem s	Ítems	
¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la retención en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Arena - año 2019?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la retención del personal en la Municipalidad Distrital de La Arena - año 2019.	El Síndrome de Burnout está relacionado significativamente con la retención del personal en la Municipalidad Distrital de La Arena - año 2019	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional								
				X1.1	Falta de Energía	Encuesta/ Cuestionario	2	2.- Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.  3.- Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.			1	15. ¿Usted ha percibido cambios en el comportamiento o actitudes de sus colaboradores?
				X1.2	Recursos Emocionales		2	1.- Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.  20.- Siento que estuviera al límite de mis posibilidades.				
				X1.3	Frustración		2	8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.  13.- Me siento frustrado por mi trabajo.				
				X1.4	Tensión		3	6.- Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.				



				positivamente en la vida de los demás. 18.- Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas. 19.- Creo que consigo cosas valiosas en este trabajo.			Municipalidad distrital de la Arena? 12. ¿Cree usted que sus trabajadores están cómodos en el puesto que desempeñan?
	X3 .2	Baja competitividad		4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. 12.- Me siento con mucha energía en el trabajo. 21.- Siento que se tratar de forma adecuada los problemas que se me presentan en el trabajo.			
	X3 .3	Desempeño inadecuado		7.- Siento que trato muy eficazmente los problemas de las personas que tengo que atender. 17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.			
Retención del personal	Política salarial						
	Y1 .1	Remuneración	Encuesta/ Cuestionario Entrevista/		2	1.- La remuneración que percibe es adecuada y acorde a las funciones que realiza.	1 1.- ¿Cree usted que el sueldo que perciben los trabajadores de la Municipalidad Distrital

Y1 .2	Incentivos
Y. 1.3	Beneficios sociales
Política de desarrollo del personal	
Y2 .1	Plan de carrera
Y2 .2	Capacitación

Guía de entrevista

			2.- La asignación de su sueldo está en el rango en donde se encuentra la asignación del mercado.		de La Arena es acorde con las funciones que realizan?
		1	3.- La entidad brinda algún incentivo económico por algún logro obtenido.	1	2.- ¿Qué tipo de incentivo o recompensa brinda la Municipalidad Distrital de La Arena a sus trabajadores por obtener algún logro?
		2	4.- La entidad brinda algún seguro social. 5.- La entidad mantiene convenios con entidades financieras que le facilita el otorgamiento a créditos.	2	3.- ¿Qué tipo de seguros sociales amparan a sus colaboradores? 4.- ¿La institución mantiene convenios con entidades financieras que le faciliten el otorgamiento de créditos?
		1	6.- La entidad brinda la oportunidad y las condiciones para crecer personal y profesionalmente.	2	5.- ¿La municipalidad distrital de La arena ayuda a los empleados en la planificación de su carrera? 6.- ¿Las políticas de modernización del estado permiten que el servidor público pueda ejercer un plan de carrera?
		3	7.- La entidad planifica los recursos y el tiempo para una	2	7.- ¿Se cuenta con planes para la formación de los

					<p>adecuada formación de su personal.</p> <p>8.- La entidad brinda capacitaciones a sus trabajadores.</p> <p>9.- Las capacitaciones satisfacen sus necesidades personales y laborales.</p>		<p>colaboradores de la Municipalidad Distrital de La arena?</p> <p>8.- ¿La institución establece programas de capacitación para mejorar el rendimiento de sus trabajadores?</p>
Y2 .3	Oportunidades de ascenso			2	<p>10.- La entidad asigna funciones que requieren de mayores conocimientos y habilidades específicas.</p> <p>11.- La entidad brinda la oportunidad a sus colaboradores ejercer puestos de mayor jerarquía.</p>	1	<p>9. ¿Sus colaboradores tienen la oportunidad de ascender de acuerdo a su desempeño?</p>
Y2 .4	Reconocimiento			1	<p>12.- Se brindan reconocimientos en público por su buen desempeño y logro de actividades.</p>	1	<p>10. ¿Qué tipo de reconocimiento se brinda dentro de la municipalidad distrital de La Arena?</p>
Y2 .5	Calidad de vida			3	<p>13.- La entidad realiza programas de bienestar para los colaboradores.</p> <p>14.- La entidad realiza reuniones de integración con su personal en fechas especiales.</p> <p>15.- La entidad cuenta con infraestructura adecuada para el desarrollo de sus funciones.</p>	1	<p>11. ¿De qué manera la municipalidad distrital de La Arena se preocupa de la calidad de vida de sus trabajadores?</p>

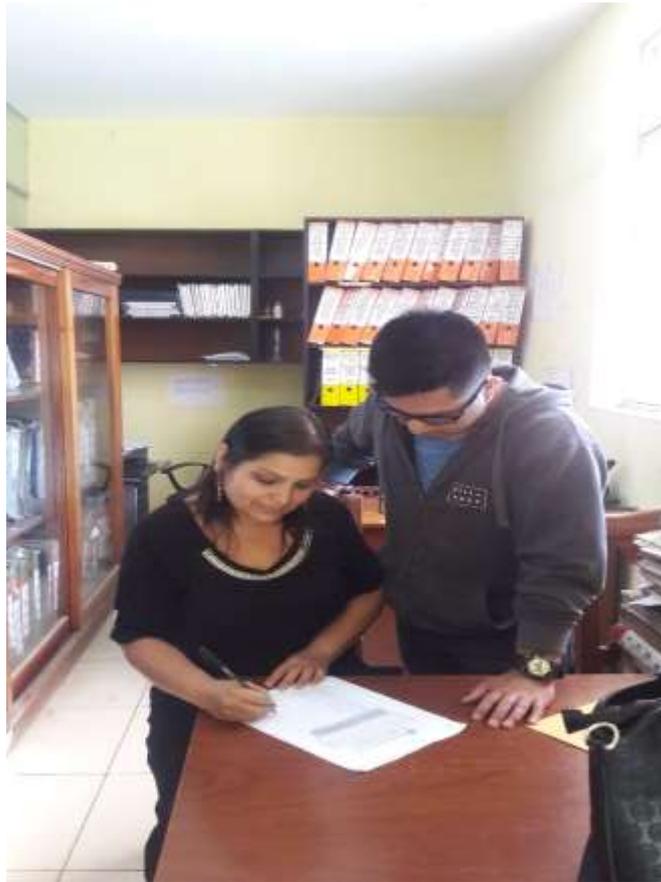
**Anexo 6. Evidencia de la entrevista y encuestas aplicadas.**

**Entrevista aplicada al jefe de personal de la municipalidad distrital de La Arena**



**Encuestas aplicadas a los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena**





## Anexo 7. Descripción de resultados de entrevista

### Resultado de la Entrevista Aplicada al jefe de Recursos humanos

#### RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. ¿Cree usted que el sueldo que perciben los trabajadores de la municipalidad distrital de La Arena es acorde con las funciones que realizan?

**Entrevistado:** El sueldo que percibe el trabajador no es acorde a las funciones que esté realiza, ya que no se compensa con la remuneración que otorga la Municipalidad, porque los recursos que cuenta la institución son escasos, ya que nos mantenemos por lo recursos por común y los recursos directamente recaudados por la municipalidad, estos no llegarían a cubrir el sueldo que en verdad se debería acotar a cada trabajador por falta de presupuesto.

2. ¿Qué tipo de incentivo o recompensa brinda la municipalidad distrital de La Arena a sus trabajadores por obtener algún logro?

**Entrevistado:** En la institución la recompensa no es económica en su mayoría de veces, pero si se dan resoluciones de reconocimiento, ya sea por quinquenios (los trabajadores nombrados de acuerdo a la ley N° 276 y su reglamento N° 007890 cada trabajador que cumpla 5 años laborando en la institución tiene derecho a recibir un incentivo por un quinquenio laborado, este es un incentivo económico, que dentro de la carrera publica podemos recibir 8 quinquenios, por 40 años de servicio), además de eso también hay incentivos no económicos que son las diplomas, certificados o resoluciones que emite la patronal para los que cumplen con las metas del plan de incentivos municipales (de acuerdo al área que pertenezcan).

3. ¿Qué tipo de seguros sociales amparan a sus colaboradores?

**Entrevistado:** los seguros sociales que amparan mayormente en la municipalidad es el seguro de Es Salud a cada trabajador y otros seguros son los cuales son donde se le hacen descuentos a los trabajadores que estamos en AFP y ONP, además que cada trabajador tiende a incurrir por un seguro independiente (seguro particular).

4. ¿La institución mantiene convenios con entidades financieras que le faciliten el otorgamiento de créditos?

**Entrevistado:** la institución si mantiene convenios con entidades financieras para que se les pueda facilitar el otorgamiento de algún crédito o préstamo a nuestros servidores publico estas son: caja municipal Piura, caja Sullana y caja Paíta; estos convenios se utilizan cuando el trabajador los solicita a la institución financiera, se realiza mediante un formato que esta brinda, y para luego se lleva a la municipalidad en conjunto con el jefe de recursos humanos, jefe de tesorería y la gerencia municipal respalden y avalen esta solicitud por medio de sus firma para el gestiona miento del crédito o préstamo.

5. ¿La municipalidad distrital de La Arena ayuda a los empleados en la planificación de su carrera?

Entrevista: En cuanto a la planificación de carrera de cada servidor público, a mi parecer no se está brindado la suficiente ayuda o beneficios para que el servidor público realice o tenga un plan de carrera exitoso. Quizás más adelante ya sea de más preocupación para la institución.

6. ¿Las políticas de modernización del estado permiten que el servidor público pueda ejercer un plan de carrera?

Entrevistado: las políticas si permiten que el servidor público ejerza un plan de carrera, pero en estos momentos la municipalidad distrital de La Arena está en un proceso de implementación para que en un transcurso de 1 año estas ya estén definidas, establecidas y acatadas por los servidores públicos. Se está presupuestando para el próximo año.

7. ¿Se cuenta con planes para la formación de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Arena?

**Entrevistado:** En cuanto a la formación del colaborador, se están brindando capacitaciones dependiendo a las funciones y al puesto que desempeña cada trabajador, tantas capacitaciones que se brinda de instituciones públicas y también de instituciones privadas, que se les facilita con el pago del derecho de capacitación y el permiso correspondiente para que asistan a la capacitación. Y además de eso ya cada trabajador es de su responsabilidad estar en constante capacitación y formación por lo que se tiene que irse desarrollando profesional y personalmente

8. ¿La institución establece programas de capacitación para mejorar el rendimiento de sus trabajadores?

**Entrevistado:** En la actualidad no contamos con algún programa establecido dentro de la municipalidad, en donde cronológicamente cada colaborador se forme y capacite, estas capacitaciones surgen de entidades externas y estas pueden llegar de imprevisto.

9. ¿Sus colaboradores tienen la oportunidad de ascender de acuerdo a su desempeño?

**Entrevistado:** la municipalidad brinda la oportunidad de que sus colaboradores puedan ganar plazas dentro de la institución que sean de mayor jerarquía, dependiendo del desempeño logrado, de su productividad lograda, dentro de la institución si se valora el desempeño de cada colaborador, es el caso de que los trabajadores nombrados ahora ocupan cargos de confianza en la actual gestión municipal, si se valora por parte del empleador y es reconfortarle tenerlos con nosotros y que nos sean fiel a nuestra institución y trabajo.

10. ¿Qué tipo de reconocimiento se brinda dentro de la municipalidad distrital de La Arena?

**Entrevistado:** Si se brindan reconocimientos en nuestra institución, pero no es tan frecuente, estos pueden ser por alguna meta alcanza por área, se le galardona a nivel institucional.

11. ¿De qué manera la municipalidad distrital de La Arena se preocupa de la calidad de vida de sus trabajadores?

**Entrevistado:** la institución en conjunto con el área de recursos humanos se preocupa por la mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, por lo tanto, unos puntos vendrían hacer: se le paga puntualmente su sueldo a comparación de otros gobiernos locales, ningún trabajador desde el nivel más alto hasta el más bajo. En cuanto a los permisos que a veces requiere el trabajador, la institución le da las facilidades siempre y cuando justifique el permiso que requiera, no se le niega. Se trata de que el funcionario se encuentre satisfecho con la infraestructura en donde labora, Se le brinda todas las oportunidades del caso para que este pueda llevar a cabo sus funciones de la mejor manera y sea productivo.

## SÍNDROME DE BURNOUT

12. ¿Cree usted que sus trabajadores están cómodos en el puesto que desempeñan?

**Entrevistado:** si creo que los trabajadores están cómodos en cada puesto que desempeñan, ya que se ha hecho una evaluación previa de acuerdo a los perfiles y cv, también se da una comunicación fluida y constante por parte del área de recursos humanos y las demás áreas y si se presentan problemas internos, intentamos solucionarlos en equipo para no perjudicar el desarrollo de la institución.

13. ¿Qué criterios considera la Municipalidad distrital de La Arena para desvincular a un colaborador?

**Entrevistado:** En su mayoría de veces no es un despido, de acuerdo a ley tenemos las modalidades de trabajo por ejemplo los nombrados que estamos

en la ley N° 276, trabajadores CAS que están en la ley N° 1057 no se les pueden desvincular tan fácilmente ya que tienen un contrato de por medio que se debe respetar, pero si un trabajador no realiza bien las tareas o no obedece y acata las ordenes que se les da, éste puede ser retirado de la institución ya que está establecido en las cláusulas del contrato. Y en cuanto a los locadores ya son contratos temporales, pero si la patronal o el alcalde requieren retirar la confianza de su personal ya es potestad de él.

14. ¿Considera que sus trabajadores se encuentran satisfechos laborando en la municipalidad distrital de La Arena?

**Entrevistado:** Si considero que los trabajadores estén satisfechos en esta organización, ya que se les brinda las comodidades que se requieren para laborar y un buen trato; pero por lo contrario se tiene un salario bajo acorde con las funciones que realizan, que muchas veces es por eso que el trabajador valora más y desde ahí empieza su incomodidad e insatisfacción.

15. ¿Usted ha percibido cambios en el comportamiento o actitudes de sus colaboradores?

**Entrevistado:** Si he percibido algunos cambios en el comportamiento y actitudes de nuestros servidores públicos, ya que se fomentan por problemas familiares, problemas externos que tiende a traerlos a la municipalidad, y esto puede ocasionar que el rendimiento del colaborador tienda a disminuir, uno siempre trata de inculcar que los problemas familiares se quedan en casa y los problemas del trabajo se quedan en el trabajo, en ese sentido se trata de conversar con el personal para mejorar y saber que problemas conlleva, esto se observa con una frecuencia baja, ya que como son problemas inherente de cada uno de ellos no se puede intervenir mucho y no tan a fondo.

**APLICADO A:** LUIS RAMOS SILVA

**CARGO:** JEFE DE RECURSOS HUMANOS

**INSTITUCIÓN:** MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA

**FECHA:** 02 DE OCTUBRE 2018

**HORA DE INICIO:** 11: 35 am

**HORA DE TÉRMINO:** 11:50 am