



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Barriga Ríos, Gustavo Eduardo (ORCID: 0000-0002-3204-8047)

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis (ORCID: 00000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mi esposa, hija y mi madre que confiaron en mi en esta etapa de mi vida y por su apoyo incondicional; lo cual me permitió fortalecer mi formación tanto personal como profesional.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía, por brindarme paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Agradezco también al señor alcalde Del Distrito De El Alto Jimmy Orlando Montalván Campaña por su apoyo y brindarme las facilidades para poder realizar mi trabajo de investigación.

Agradezco infinitamente a mi asesor de tesis Dr. Dios Zarate Luis quien con su experiencia, conocimiento y motivación he logrado culminar con éxito mi investigación.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2.Variables, Operacionalización	13
3.3.Población y muestra.....	14
3.4.Técnicas e instrumentos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV RESULTADOS.....	17
V DISCUSIÓN	30
VI CONCLUSIONES	35
VII RECOMENDACIONES	36
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021</i>	17
Tabla 2 <i>Resultados descriptivos preguntas del 1 al 9 del desempeño laboral de los trabajadores</i>	18
Tabla 3 <i>Resultados descriptivos items del 10 al 18 del desempeño laboral de los trabajadores</i>	20
Tabla 4 <i>Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores</i>	22
Tabla 5 <i>Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización de los trabajadores de la Municipalidad</i>	23
Tabla 6 <i>Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores</i>	24
Tabla 7 <i>Resultados descriptivos de la dimensión auto regulación de los trabajadores</i>	25
Tabla 8 <i>Relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores</i>	26
Tabla 9 <i>Resultados descriptivos según dimensiones del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores</i>	27
Tabla 10 <i>Relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores</i>	29

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021. Siendo la metodología empleada de tipo aplicada, por su parte el diseño fue no experimental, transversal y correlacional, el enfoque cuantitativo. Mientras que la población, estuvo conformado por 93 trabajadores de la institución, utilizando como instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que se determinó la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, siendo esta relación significativamente inversa. Es decir, mientras a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, menor desempeño laboral se tendrá.

Palabras Clave: Burnout, desempeño, trabajadores, municipalidad

ABSTRACT

The present study had as general objective: To determine the relationship between the Burnout Syndrome and the work performance of the workers of the District Municipality of El Alto, Talara 2021. Since the methodology used was applied, the design was non-experimental. , cross-sectional and correlational, the quantitative approach. While the population was made up of 93 workers from the institution, using the questionnaire as an instrument. It was concluded that the relationship between the Burnout Syndrome and the work performance of the workers of the District Municipality of El Alto was determined, this relationship being significantly inverse. That is, the higher the burnout syndrome in workers, the lower the job performance.

Key Words: Burnout, performance, workers, municipality

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo se vive un contexto de cambios acelerados que incluyen todos los ámbitos de vida, educación y conocimiento. En este orden de ideas, los problemas psicológicos se han multiplicado y profundizado, por lo que el control emocional como mecanismo de rápida adaptación se constituye en una base para el mayor rendimiento, permitiendo colateralmente acceder a un mayor bienestar grupal e individual.

En la actualidad los requerimientos y exigencias en el campo laboral se vienen incrementando en los diversos puestos laborales, lo que se desencadena muchas veces en el desajuste emocional de los colaboradores, manifestándose colapsos emocionales derivados de las excesivas cargas laborales, ya la carencia de autorrealización personal, dando paso al síndrome de Burnout. Esta situación se presenta en trabajadores tanto del ámbito privado como público, los cuales, aunque lo padezcan muchas veces lo desconocen.

La presión laboral en la cotidianidad del día a día genera elevados niveles de estrés afectando la relación de las personas en los ámbitos social y personal. Ortega y Jácome (2017) determinaron que efectivamente si existe una relación directa entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida en el centro de labores, por ello se hace necesario la reflexión y empleo de mecanismos que lo detecten a tiempo a fin de contrarrestar disminución en el nivel productivo.

Solano (2017) argumenta que en Colombia las organizaciones estatales prestan un servicio decreciente, lo que causa insatisfacción en los usuarios dado el extenso plazo para atender los trámites, además de las deficiencias de los empleados en el proceso de atención. De otra parte, Gómez, (2016) refiere que en una investigación llevada a cabo en Alemania se detectó que los índices de Burnout se incrementan de manera rápida en 12.5% de los trabajadores de esta nación, presentando desgaste en sus puestos de labores.

En el contexto nacional, en una investigación realizada con alumnos de los últimos ciclos de la carrera de Medicina Humana de la universidad Cayetano Heredia, Galli et al. encontraron que la fuerte presión académica, la recarga laboral, los problemas financieros, entre otros, originan efectos negativos inadvertidos en la salud de los jóvenes, concluyendo que la existencia del Burnout viene a constituirse en un reflejo de la limitada salud mental atribuida

generalmente al estrés laboral. En estos casos, el agotamiento emocional da paso a la aparición de una conducta defensiva y sensación de escasa realización como persona.

Gutiérrez (2016) refiere que en el área de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Lambayeque, se comprobó que los empleados asistenciales, se encuentran sometidos a contextos como espacios inadecuados o insuficientes para el desarrollo de sus labores, carencia de disponibilidad de personal para atender la demanda de servicios, sobrecargas laborales, equipos insuficientes, falta de materiales además de otras situaciones que originan conductas defensivas como responder con voz agresiva, no responder, brindar insuficiente información o, casos como dolores corporales, entre otros.

En el ámbito local, Troncos (2016) comprobó que en lo que corresponde al área administrativa del Hospital Cayetano Heredia de Piura, se presenta una significativa relación entre el cansancio laboral, el acoso laboral y el desgaste frente a la productividad de los trabajadores lo cual se visualiza en las manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico. En razón de ello se estableció que el Burnout se relaciona significativamente con la productividad de dichos trabajadores.

En cuanto a la Municipalidad de El Alto, la observación realizada en esta institución ha permitido determinar empíricamente que los trabajadores vienen presentando pérdidas progresivas de energía, con marcadas desproporciones entre la labor realizada y el agotamiento experimentado por estas personas, evidenciando asimismo una fuerte recarga laboral en las distintas áreas de la institución del gobierno local. Los trabajadores presentan conductas demasiado irritables al atender al usuario, brindando inadecuados servicios, lo cual es contraproducente ya que se trata de la institución que atiende los servicios y necesidades públicas siendo básica la efectiva prestación de servicios de calidad a los administrados, contribuyendo al bienestar de la población. Caso contrario, podrían originarse desencadenantes de un limitado grado de rendimiento en el trabajo, elevados niveles de burocracia, atenciones extemporáneas de las peticiones administrativas.

La investigación abordará la problemática general ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la

Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021? asimismo, los problemas específicos son: ¿Qué relación tiene el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021?; ¿De qué forma se relaciona la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021? Y ¿Cuál es la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021?

La investigación se justifica ya que en la actualidad las organizaciones necesitan ser más competitivas dentro de sus propios ámbitos de acción y es por esto que buscan la innovación en la propuesta de estrategias que se orienten a lograr el nivel de éxito previsto. Por ello, las instituciones implementan herramientas apoyadas en determinados enfoques gerenciales a efecto de lograr las metas previstas en beneficio de la población objetivo.

El presente trabajo puede tener un potencial beneficio ya que al conocer las consecuencias de este síndrome se podrán adoptar las acciones pertinentes para superar los efectos del citado síndrome, mejorando el desempeño de los empleados en la mencionada institución de gobierno local. De otra parte, esta investigación se justifica además desde el punto de vista práctico, ya que se buscará proponer soluciones a los problemas que se logren determinar y que son objeto de estudio. El estudio permitirá, asimismo, que se puedan abrir nuevas posibilidades para las personas que se interesen en la presente temática a los cuales les podría servir como un marco de referencia. Finalmente, existe una justificación social; porque un buen manejo de este síndrome puede generar un adecuado desempeño laboral y satisfacción entre los trabajadores, que repercuta en la mejor atención a los usuarios.

La investigación abordará como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021, asimismo se presentarán los objetivos específicos: Medir la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021; Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

asimismo, Determinar la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021.

De otra parte, la investigación presenta como hipótesis general: El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021, además, se presenta como hipótesis específicas: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021; Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021 asimismo, La relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021 es significativa

II MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se ha considerado los siguientes antecedentes, Torres (2021) con la tesis *Niveles de Burnout en docentes de instituciones de educación pública de la región del Bío Bío durante el período de pandemia por Covid-19*. El objetivo fue llevar a cabo una medición para reconocer el índice de Burnout presente en los docentes de nivel básico y medio, los cuales se desempeñan laboralmente en instituciones estatales de educación de Bío Bío, Chile. Fue una investigación cuantitativa, transversal y descriptiva, cuya muestra fue de 45 profesores de las comunas de la región del Bío Bío. Para hacer realidad esta investigación se empleó como instrumento la versión del Maslach-Burnout Inventory General Survey (MBI-GS). Los principales resultados determinaron altos niveles de agotamiento ($x=4.32$), niveles medios y bajos de cinismo ($x=1.15$) así como niveles medios altos de eficacia profesional ($x=5.10$). Se refiere que la continua medición de estos índices permite ayudar en la prevención de apariciones de este síndrome.

Taruchaín y Mayorga (2020) en el artículo científico *Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua*, en la Revista Científica Universitaria de la Universidad de Panamá. Su objetivo fue determinar el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores del Gobierno Descentralizado Municipal de las ciudades de Píllaro, Cevallos y Quero. Fue una investigación descriptiva, exploratoria, cuantitativa asimismo fue transversal, con una población de doscientos ochenta personas a los cuales se les administró el instrumento psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual se empleó para lograr una visión evaluativa y diagnóstica de los niveles del estrés laboral considerando la dimensión despersonalización, agotamiento emocional y realización personal.

En el estudio se pudo determinar un rango medio en lo que respecta al agotamiento emotivo y la realización individual, mientras que un grado alto para el caso de despersonalización; asimismo, se verificó más incidencia en varones hombres que en damas. En este colectivo de individuos el agotamiento emocional y realización personal se ubicaron en niveles aceptables, pero propensos al desencadenamiento del Burnout, mientras que en el caso de la

despersonalización se estableció como grave, causando riesgo en las relaciones interpersonales.

Ramírez (2017) en la investigación *Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador*, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Tuvo como objetivo establecer las características laborales y sociodemográficas de una muestra de 166 profesionales, fue un estudio descriptivo y cuantitativo. Se obtuvo como resultado que las características sociodemográficas de los individuos muestran que en cuanto al sexo el 69.9% fueron mujeres y el 30.1% varones. Mientras que el promedio de la edad es 38 años. En cuanto al estado civil, el 60.2% no tiene pareja. Se concluyó que cuanto al perfil laboral se trata mayormente de médicos con doce años o menos de experiencia profesional que laboran en jornadas de ocho horas diarias, que laboran en turnos y no atienden a más de dieciocho personas diariamente.

Muñoz y Hurtado (2016) en la tesis *Síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia*. El objetivo fue reconocer las conductas que están relacionadas a cada dimensión del síndrome de burnout y su implicancia con la condición de trabajo de los profesores de colegios públicos colombianos. Fue un estudio trasversal-descriptivo-correlacional, cuya muestra fue de 704 profesores de instituciones ubicadas en la región centro occidental del país. Se empleó un cuestionario de calidad de vida laboral, el cual fue analizado para la mejor comprensión de cada categoría. A través del estudio se evidenció niveles medios de riesgo, como consecuencia de la baja condición laboral en la realización de las actividades académicas y su correlato con el cansancio emocional, carencia de realización personal, así como de despersonalización, ubicándose en una condición aceptable, pero con necesidades de mejora, logrando establecer la presencia de Burnout.

En el contexto nacional se ha considerado a Gutiérrez y Pando (2018) con la investigación *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca*, la cual se planteó como objetivo establecer el grado de relación del Burnout con el desempeño de los maestros de una I.E. Fue un estudio básico y correlacional. La muestra se basó en 73 docentes, aplicando un muestreo probabilístico

aleatorio simple. La investigación fue correlacional dado que se enfocó a asociar las dos variables. Se aplicó el cuestionario de Maslach y otro de desempeño laboral. Obteniendo una débil relación, positiva no significativa, concluyendo que el desempeño de los trabajadores no ha sido influido por el síndrome de burnout.

Gutiérrez (2016) en la tesis *Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016*. La investigación se orientó a determinar la relación del Burnout con el desempeño laboral de los individuos que laboran en la administración de la mencionada institución local. Fue una investigación cuantitativa que incluyó a 169 personas que laboran en gerencias y sub gerencias, con un rango de edad entre 25 y 65 años. Se aplicó el Inventario Burnout y una encuesta para el caso del desempeño. Las dos variables se correlacionaron a través de Pearson. Los resultados evidenciaron la relación proporcionalmente inversa, significativa y negativa, concluyendo que el Burnout influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

Collantes y Mamani (2018) en la tesis *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018*. Este estudio tuvo como finalidad determinar el relacionamiento de ambas variables en el comportamiento de los empleados de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo - correlación causal y la población de 76 trabajadores. El instrumento empleado fue el cuestionario. Se logró obtener un Chi – Cuadrado de 13,291, con el grado de libertad de 1x1, por lo que se puede afirmar que existe una significación de $0,000 < 0,5$, demostrando relación entre las variables. Se concluyó demostrando que el estrés mantiene una correlación respecto al desempeño de los empleados.

Aguirre (2019) en la tesis *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018*. El objetivo se basó en establecer la intensidad del relacionamiento del Burnout en los empleados con la calidad de atención a los ciudadanos. Fue un estudio descriptivo, correlacional y cuantitativo. La muestra fue de 110 empleados de la municipalidad. La técnica empleada fue la encuesta. Los resultados demostraron un Rho Spearman con sig. bilateral = $.000 < 0.01$; $Rho = - 0,477$. Se pudo concluir que efectivamente se presenta una inversa relación inversa entre el Burnout y la calidad de atención.

En el ámbito local, Alama (2021) en la tesis *Síndrome de Boreout y Compromiso Organizacional en la Unidad de Servicios Especiales de Piura, 2021*. El objetivo fue determinar la relación del Boreout con el compromiso organizacional en la USE Piura. Fue un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. La muestra fue de 230 agentes de 20 a 54 años, El resultado destaca la existencia de un bajo nivel de Boreout, donde resalta la dimensión, infraexigencia. Respecto al compromiso organizacional más del cincuenta por ciento de las personas se encuentran en un nivel medio, mientras que la dimensión compromiso con la continuidad se encuentra en un nivel alto. Se concluyó comprobando la inexistencia de algún relacionamiento entre las variables analizadas.

Flores (2018) con la tesis *Síndrome de Boreout y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Piura, 2018*. La finalidad fue determinar la relación entre el Boreout y el compromiso de los empleados de esta institución. Fue un estudio cuantitativo y correlacional. La muestra fue de cuarenta y dos personas; mientras que las técnicas aplicadas fueron la encuesta y la observación. Se determinó que la dimensión infraexigencia mantiene una influencia media sobre el compromiso organizacional, demostrando una correlación significativa, positiva y media. La dimensión aburrimiento por su parte evidenció una correlación significativa, indirecta y alta. Mientras que la dimensión desinterés demostró una correlación significativa, directa y alta. Como conclusión general se tuvo que existe una relación altamente significativa, media y positiva entre el Boreout y el compromiso organizacional.

Troncos (2016) en la tesis *Relación del síndrome de burnout y la productividad de los trabajadores del área de administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – año 2016*. La finalidad fue evaluar la relación del Burnout y la productividad de los empleados del área administrativa. Fue un estudio aplicado y correlacional, con un marco muestral de 138 individuos. Se pudo concluir demostrando la significativa relación entre el cansancio laboral, el acoso laboral y el desgaste frente a la productividad de los empleados a través de manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico. En este orden de ideas, se logró establecer la significativa relación entre las dos variables.

Respecto a las bases teóricas de la presente investigación el Síndrome de Burnout (denominado simplemente Burnout) se presenta con mayores niveles de recurrencia en los puestos laborales vinculados a la atención a terceros, asimismo, podría originar bajas laborales pues se llega a una situación en la que el trabajador se encuentra mental y físicamente incapacitado para realizar sus labores. A inicios de la década de los ochenta, los especialistas estadounidenses Maslach y Jackson conceptualizaron el Burnout como un síndrome de agotamiento emotivo, de despersonalización y una inferior realización individual que se presenta en personas que laboran en contacto con usuarios o clientes (Fidalgo, 2018).

Los síntomas del Burnout son bastante parecidos a los síntomas relacionados al estrés laboral en lo general, no obstante, en el caso del Burnout podría incrementar su intensidad, sobre todo en lo que concierne a los cambios de carácter o comportamiento. Dentro de estos síntomas se consideran: *Síntomas a nivel emocional*, como el cambio en los estados de ánimo, el mismo que viene a ser un síntoma principal de Burnout. Es común que los trabajadores se presenten irritables y mal humorados. Asimismo, es frecuente la desaparición de buenos modales y aparición de conflictos con los usuarios y clientes. La actitud defensiva es habitual. En otras oportunidades, los cambios de actitudes se producen en sentidos absolutamente diferentes, con un empleado que se muestra indiferente respecto a los usuarios, clientes o colegas (Bosqued, 2018).

El Síndrome de Burnout es una manifestación de estrés laboral crónico. Este síndrome se caracteriza por un agotamiento progresivo de las capacidades mentales y físicas, así como la carencia del factor motivacional por las actividades laborales. Este cambio de actitud se relaciona con modales negativos hacia otras personas o tratos desagradables (Olivares, 2017).

Desmotivación: El empleado obvia el entusiasmo por el trabajo. Los objetivos dan lugar a la desilusión y pensamiento originadas por soportar a diario escenarios de estrés que rebasan su capacidad, haciendo que las jornadas laborales sean largas e interminables.

Agotamiento mental: El desgaste progresivo producido por el Burnout en el colaborador incide en que su resistencia al estrés se reduzca, por esta razón a la persona se le hace más trabajoso enfrentar los factores generadores de dicho estrés.

Falta de energía y menor rendimiento: Es un efecto lógico del punto precedente; como la persona gestiona deficientemente los recursos disponibles capacidades de producción y de rendimientos. Asimismo, todo estrés que se prolonga a lo largo del tiempo, origina progresivamente deterioros cognitivos, causando pérdida de memoria, dificultades para concentrarse y aprender a realizar nuevas actividades.

En cuanto a los *síntomas físicos*, el Burnout no perjudica solamente el plano psíquico. En cuanto a los planos físicos puede originar afecciones al sistema locomotor como dolor muscular y articular, que se da como efecto de las tensiones generadas a causa del estrés laboral. Dentro de las otras alteraciones psicosomáticas se tienen problemas de índole gastrointestinal, cardiovascular, afección a la piel, dolor de cabeza, mareo, alteración del deseo sexual y mayores riesgos a la obesidad.

Dentro de las consecuencias del Burnout además de lo abordado anteriormente, el síndrome origina efectos como el incremento de riesgos al alcoholismo o drogadicción: Este estrés incrementa el riesgo de una conducta perjudicial, como consumos de tabaco, alcohol o drogas.

Alteraciones del sueño: de forma similar a otro tipo de estrés laboral, el Burnout, puede causar dificultad al momento de conciliar el sueño, es muy común que las personas tiendan a despertar abruptamente, con los consiguientes trastornos que esto produce (El-sahali, 2015).

Baja de las defensas: El Burnout incide de manera negativa en el sistema inmunológico, logrando que las personas sean más propensas a padecer alguna enfermedad infecciosa proveniente del exterior.

Las consecuencias del Burnout van más allá del mismo colaborador y llegan a causar efectos en sus familiares, amistades, parejas y asimismo, causar pérdidas económicas a las empresas.

Entre las causas del Síndrome de Burnout, se encuentran la ocupación prolongada de puestos que de atención al público por largos periodos de tiempo y de modo continuo y por ende se encuentra expuesto a un número elevado de quejas o reclamos de esas personas. Esto puede generar un elevado grado de estrés en el empleado y a largo plazo puede terminar afectando la conducta (Olivares, 2017).

Acoso laboral: El acoso en el trabajo o llamado también mobbing puede también ser favorable a la generación del Burnout. Este tipo de acoso consiste en el maltrato psicológico de las víctimas con el objeto de lograr la destrucción de su autoestima, por lo general con la intención de que se abandone el puesto laboral.

Elevado nivel de responsabilidad: Determinados puestos laborales requieren de grandes niveles de concentración y atención respecto a las tareas realizadas. El mínimo error podría causar desastrosas consecuencias.

Jornadas laborales demasiado largas: centros de labores donde los horarios de trabajo son extensos. Trabajos en los que el colaborador tiene que mantenerse en su lugar diez, doce o dieciséis horas.

Trabajos repetitivos: los puestos laborales aburridos, repetitivos también pueden causar el Burnout. El trabajador no encuentra motivaciones en lo que realiza y esto le puede causar estrés y frustración (Bernal & Chávez, 2018).

Respecto a los tipos de Burnout, Gómez (2016) propone la distinción entre el Burnout activo y pasivo. En el *Burnout activo*: el empleado demuestra un comportamiento de activa resistencia respecto al Burnout y con conductas asertivas, así como como acciones concretas para afrontarlo. Algunos ejemplos de conducta asertiva son tratar a la gente respetuosamente, ser firme pero educado, honesto y directo. El *Burnout pasivo*, por el contrario, es caracterizado por la actitud derrotista, donde incide la apatía y el poco intento por el cambio. Entre las conductas no asertivas se tiene la represión de las emociones, fácil enojo, incapacidad de expresar los sentimientos o exigir derechos.

En cuanto al desempeño laboral, este es un proceso clave de control de personas que tiene que ser realizado de manera periódica, hacia el interior de la organización; en este contexto, existen metodologías idóneas para lograr la eficiencia en el proceso; finalmente todo desempeño debe ser evaluado para conseguir información referida al rendimiento laboral (Chiavenato, 2017). Asimismo, afirma que el desempeño viene a ser la eficacia de los trabajadores que laboran dentro de las organizaciones, lo cual es indispensable para estas. En dicho contexto, el desempeño de un trabajador se constituye en la combinación de su comportamiento con los resultados de este. A través del desempeño se puede medir el rendimiento que el trabajador puede alcanzar en el puesto de trabajo. Un individuo con mejor nivel de desempeño y rendimiento

es capaz de realizar labores en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad. Asimismo, afirma que como elementos que inciden en el desempeño de las labores se cuenta con la satisfacción laboral, la autoestima, el trabajo en equipo y las capacitaciones.

Para Dolan & Valle (2016) el desempeño global; necesita de un talento afín a la competencia globales; visión, trabajo en equipo; liderazgo, gestión del conflicto, entre otros. Las tareas de una organización por lo general están enfocadas en objetivos difíciles de alcanzar y de altos niveles técnicos, lo cual se alcanza consolidando la participación de personas con marcada inteligencia emocional.

Los especialistas incluyen diversas características individuales intrínsecas al desempeño laboral: habilidades, capacidades, cualidades; todas las cuales logran interactuar dentro de la naturaleza del trabajo produciendo comportamientos que favorecen o no a los cambios producidos en la organización.

Flórez (2011) manifiesta que la satisfacción laboral está dada por sentimiento favorable o desfavorable que perciben los trabajadores en su centro de labores, lo cual se manifiesta en actitudes determinadas, relacionadas a la naturaleza de las labores.

Bernal y Chávez (2018). refieren que la autoestima es un elemento adicional a considerar, dado que se constituye en un sistema de necesidades del individuo, manifestando el deseo que se tiene de ser reconocido dentro de un equipo. La autoestima es fundamental para aquellos trabajos donde se ofrece la oportunidad de demostrar las habilidades.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La tesis es aplicada, ya que busca soluciones a los problemas encontrados. Para ello, según Baena (2017) se le llama utilitaria, en esta se proponen problemas que necesitan soluciones de manera específica. Para el autor es primordial, ya que se encuentran problemas y a la vez se requieren de estrategias importantes para resolverlas. Además, se estima que el diseño es no experimental de corte transversal, de ahí que solo se analizan los fenómenos en un determinado período, para diagnosticar si las variables guardan alguna relación. De acuerdo a Hernández, et al. (2014) dicen que en este tipo de estudio no se manipulan las variables, se da en un solo corte para determinar la relación que puedan poseer ambas variables, pero sin que el investigador realice cambios, esto quiere decir que se estudian las variables en su contexto natural sin incitar ningún cambio. Por otro lado, la investigación es de nivel descriptiva correlacional, debido a que se determinará la relación que hay entre ambas variables. Según Muñoz (2015) indica que se describen las propiedades de un conjunto de individuos o fenómenos que conservan cierta relación.

3.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Es el agotamiento mental y físico que se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y limitada realización individual en el trabajo. Se presenta de forma predominante en aquellas personas que mantienen un contacto permanente y directo con personas que son beneficiarias del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc.) (Olivares, 2017)

Variable 2: Desempeño laboral

Es el rendimiento en el trabajo así como la forma de actuar que demuestra el colaborador al desarrollar las funciones y actividades exigibles a su puesto en el centro de labores, lo que hace posible demostrar su idoneidad (Chiavenato, 2017).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Se determinó una población de la Municipalidad Distrital de El Alto, agrupados de la siguiente manera:

Trabajadores bajo el Régimen del D.L. 276:	82 personas
Trabajadores bajo el Régimen del D.L. 728:	11 personas
Población total:	93 personas

3.3.2. Criterios de selección

Criterio de inclusión

Trabajadores, varones y mujeres de la Municipalidad Distrital de El Alto.

Criterio de exclusión

Trabajadores que se encuentre de vacaciones, licencia o permisos al momento de realizar la investigación.

3.3.2. Muestra

De acuerdo a Hernández *et al.* (2014) la muestra es una porción de la población, que permite recoger datos, por ello, se debe establecer con exactitud. Siendo así, la muestra para el presente estudio será de tipo censal pues se considerará a los 93 colaboradores que forman parte de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Se utilizó la encuesta y la entrevista para la recolección de datos específicos en el contexto de la investigación. Según Muñoz (2015) esta técnica es necesaria en el proceso de la investigación por medio del cual se desarrolla

el método. Por esta razón la encuesta será aplicada a los trabajadores de la empresa.

Encuesta: es un método de enfoque cuantitativo, para objeto de la investigación se realizó una encuesta a los empleados de la Municipalidad de El Alto con la intención de reunir datos que aporten a la investigación.

3.4.2. Instrumentos

Conforme al instrumento, este ayudará a medir el procedimiento y los resultados de la investigación, de modo que se realizará un cuestionario con la escala de Likert.

Cuestionario: fue un componente esencial elaborado con la escala de Likert, en el orden y secuencia requeridos según las dimensiones de la matriz de operacionalización, con el único objetivo de recolectar información importante.

En cuanto a la validación del cuestionario, Hernández *et al.* (2014) indican que este procedimiento asegura la correcta medición de las variables. En tal contexto, el instrumento fue sometido a un proceso de evaluación por una terna de expertos en la línea de investigación, logrando la aprobación en términos de idoneidad y suficiencia. De otra parte, respecto al análisis de confiabilidad, este hace referencia a las distintas formas de determinar el nivel de confianza de un instrumento, por ello, en el caso del cuestionario del presente estudio el Alfa de Cronbach resultó 0.755, lo cual evidenció la fiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación de los instrumentos Hernández *et al.* (2014) mencionan que estos procedimientos deben medir de manera adecuada la fiabilidad del proceso, en el caso de la presente investigación se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad de El Alto en el mismo centro de labores ubicado en la provincia de Talara. En este caso, se decidió aplicar el instrumento previa coordinación y autorización de personal pertinente y responsable en la

institución a fin de no impedir el desarrollo de las labores y lograr una mejor recolección de datos, logrando conseguir los objetivos de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se llevó a cabo el análisis descriptivo donde se detallaron los resultados que se consiguieron para cada una de las variables, las cuales se aplicaron en el correspondiente cuestionario destinado a los 93 trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto. De esta manera, fue fundamental el empleo de la estadística descriptiva inferencial, posteriormente los datos fueron procesados a través del programa SPSS v. 26 y presentados en tablas debidamente analizadas e interpretadas. De otra parte, los resultados cualitativos fueron interpretados dando un significado a las respuestas en el contexto integral de los objetivos de investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación cumplió con las directivas establecidas en el Código de Ética en Investigación de la Universidad, respetando, asimismo, la citación y referenciación de las fuentes de acuerdo a la Norma APA 7^o edición. De otra parte, se respetaron las convicciones de la empresa, demostrando transparencia en el proceso de investigación, así como en el análisis e interpretación de datos.

IV RESULTADOS

4.1. Informe del Cuestionario

4.1.1. Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 1

Dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

Agotamiento emocional		Nunca	Pocas	Unas	Pocas	Todos los días	Total		
			veces al año o menos	Una vez al mes o menos	pocas veces al mes			Una vez a la semana	veces a la semana
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	n	21	20	7	23	9	12	1	93
	%	22,58	21,51	7,53	24,73	9,68	12,90	1,08	100,00
Me siento cansado al concluir la jornada de trabajo	n	6	30	10	9	13	17	8	93
	%	6,45	32,26	10,75	9,68	13,98	18,28	8,60	100,00
Me siento fatigado cuando me despierto en las mañanas y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	n	31	20	7	6	12	17	0	93
	%	33,33	21,51	7,53	6,45	12,90	18,28	,00	100,00
Laborar todo el día con muchas personas es mucho esfuerzo.	n	36	18	2	6	11	12	8	93
	%	38,71	19,35	2,15	6,45	11,83	12,90	8,60	100,00
Me siento “quemado “por mi trabajo.	n	54	9	4	9	5	7	5	93
	%	58,06	9,68	4,30	9,68	5,38	7,53	5,38	100,00
Me siento frustrado en mi trabajo.	n	58	7	9	6	5	6	2	93
	%	62,37	7,53	9,68	6,45	5,38	6,45	2,15	100,00
Pienso que estoy laborando demasiado.	n	34	10	7	11	7	16	8	93
	%	36,56	10,75	7,53	11,83	7,53	17,20	8,60	100,00
Laborar directamente con personas me origina estrés.	n	48	11	5	5	8	10	6	93
	%	51,61	11,83	5,38	5,38	8,60	10,75	6,45	100,00
Me siento acabado	n	60	6	2	6	4	10	5	93
	%	64,52	6,45	2,15	6,45	4,30	10,75	5,38	100,00

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla 1, se aprecia el resultado descriptivo de la dimensión Agotamiento emocional; con respecto a la primera pregunta: El 24,73% de los trabajadores se sienten emocionalmente agotado por su trabajo unas pocas veces al mes, en relación al segundo ítem: el 32,26% manifestaron que pocas veces al año o menos se sienten cansado al final de la jornada de trabajo, a la vez el 33,33% opinaron que nunca se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que enfrentarse con otro día de trabajo. Mientras que el 38,71% respondieron que nunca es novedad de Trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo.

Por otro lado, el 58,06% manifestaron que nunca se sienten quemado por su trabajo, el 62,37% mencionaron que nunca se sienten frustrado en su trabajo. Así mismo el 36,56% de los trabajadores opinaron que nunca están trabajando demasiado, del mismo modo el 51,61% indicaron que trabajar directamente con personas nunca le producen estrés, Mientras el 64,52% manifestaron que nunca se sienten acabados.

Tabla 2

Resultados descriptivos preguntas del 1 al 9 del desempeño laboral de los trabajadores

Desempeño laboral (Pgtas1-9)		Nunca	Casi nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre	Total
Usted conoce la estructura orgánica de la institución	n	0	0	10	24	59	93
	%	,00	,00	10,75	25,81	63,44	100,00
Conoce los alcances de las funciones que desarrolla en la institución	n	0	1	4	30	58	93
	%	,00	1,08	4,30	32,26	62,37	100,00
Considera que, el cumplimiento de cada una de sus funciones brinda aportes importantes en la institución	n	0	0	13	30	50	93
	%	,00	,00	13,98	32,26	53,76	100,00
Considera que su rol como trabajador aporta beneficio dentro de la institución .	n	0	0	15	34	44	93
	%	,00	,00	16,13	36,56	47,31	100,00

Considera que sus funciones laborales influyen para lograr la misión de la municipalidad	n	0	1	12	32	48	93
	%	,00	1,08	12,90	34,41	51,61	100,00
Considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de su función	n	4	13	16	28	32	93
	%	4,30	13,98	17,20	30,11	34,41	100,00
Considera que en el desarrollo de sus tareas aplica sus capacidades intelectuales.	n	0	3	13	38	39	93
	%	,00	3,23	13,98	40,86	41,94	100,00
Se considera capaz de llevar a cabo sus tareas realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo.	n	5	2	19	51	16	93
	%	5,38	2,15	20,43	54,84	17,20	100,00
Usted, realiza su trabajo con optimismo.	n	1	0	3	19	70	93
	%	1,08	,00	3,23	20,43	75,27	100,00

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla 2, se visualizan los resultados del desempeño laboral, en los ítems 1 al 9; según resultados, 63,44% de los trabajadores mencionaron que siempre conocen la Estructura Orgánica de la Entidad donde laboran, el 62,37% opinaron que siempre conocen los alcances de la función que desarrollan dentro de la municipalidad, del mismo modo el 53,76% manifestaron que siempre consideran que el cumpliendo su función brinda relevantes aportes a la organización, así mismo el 47,31% indicaron que siempre consideran que su rol como empleado logra aportar beneficios a la institución.

Por otro lado, el 34,41% de los trabajadores manifestaron que siempre tienen límites laborales en el desarrollo de sus tareas, de igual manera el 41,94% opinaron que a menudo en el desempeño de sus funciones brindan todas sus capacidades intelectuales. Así mismo el 54,84% de los empleados refirieron que casi siempre se consideran capaces de llevar a cabo realizar sus labores en menor tiempo en

comparación con sus compañeros de trabajo. Mientras el 75,27% manifestaron realizar su trabajo con optimismo.

Tabla 3

Resultados descriptivos ítems del 10 al 18 del desempeño laboral de los trabajadores

Desempeño laboral (Pgtas10-18)		Nunca	Casi nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre	Total
Considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales.	n	0	2	11	40	40	93
	%	,00	2,15	11,83	43,01	43,01	100,00
Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional	n	9	10	19	25	30	93
	%	9,68	10,75	20,43	26,88	32,26	100,00
Considera Usted, que su rendimiento laboral mejora al aproximarse fines de mes	n	21	13	28	17	14	93
	%	22,58	13,98	30,11	18,28	15,05	100,00
Planifica Usted sus labores anticipadamente	n	0	3	12	32	46	93
	%	,00	3,23	12,90	34,41	49,46	100,00
Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia.	n	1	3	8	39	42	93
	%	1,08	3,23	8,60	41,94	45,16	100,00
Considera Usted que tiene objetivos a distintos plazos dentro del área en que labora	n	2	5	17	34	35	93
	%	2,15	5,38	18,28	36,56	37,63	100,00
Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.	n	7	4	8	29	45	93
	%	7,53	4,30	8,60	31,18	48,39	100,00
Se considera apto para la toma de decisiones relevantes	n	1	4	12	28	48	93
	%	1,08	4,30	12,90	30,11	51,61	100,00
	n	3	5	17	45	23	93

Considera que es asertivo para la corrección de sus compañeros de trabajo	%	3,23	5,38	18,28	48,39	24,73	100,00
---	---	------	------	-------	-------	-------	--------

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla 3, se observan los resultados descriptivos del desempeño laboral de los ítems del 10 al 18; según resultados, el 43,01% de los trabajadores manifestaron que siempre y casi siempre Consideran que sus funciones están acordes a sus objetivos profesionales, el 32,26% indicaron que siempre consideran, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional. Así mismo el 49,46% de los trabajadores comentaron que siempre planifican sus actividades laborales con anticipación. Mientras el 45,16% opinaron que siempre resuelven sus conflictos laborales con eficiencia.

Por otro lado, el 37,63% de los trabajadores manifestaron que siempre considera disponer de objetivos en el área en que labora, el 48,39% opinaron que siempre consideran que tiene empatía con sus colegas cuando estos pasan por dificultades, del mismo modo el 51,61% mencionaron que siempre se consideran aptos para la toma de decisiones relevantes.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE₁: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

Tabla 4

Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores

	Correlaciones	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	
	Rho de Spearman	-0,400**
Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)	0,000
	N	93

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

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores

En la tabla 4 se determinó la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, donde se ha obtenido un coeficiente correlacional de Rho de Spearman equivalente a -0,400 lo cual indica que la relación es inversa, a mayor agotamiento emocional, menor desempeño laboral de los trabajadores. Así mismo dado que el valor de la sig.(bilateral)= 0,000 < 0,05 permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Es decir, el agotamiento emocional se relaciona significativamente de manera inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto –Talara.

4.1.2. Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

Tabla 5

Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización de los trabajadores de la Municipalidad

Despersonalización		Nunca	Pocas	Una	Unas	Pocas	Todos los días	Total	
			veces al año o menos	vez al mes o menos	veces al mes	Una vez a la semana			veces a la semana
Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	n	57	8	6	6	7	6	3	93
	%	61,29	8,60	6,45	6,45	7,53	6,45	3,23	100,00
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	n	49	8	6	6	9	10	5	93
	%	52,69	8,60	6,45	6,45	9,68	10,75	5,38	100,00
Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	n	50	12	7	12	5	5	2	93
	%	53,76	12,90	7,53	12,90	5,38	5,38	2,15	100,00
Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis compañeros.	n	29	16	8	9	4	8	19	93
	%	31,18	17,20	8,60	9,68	4,30	8,60	20,43	100,00
Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	n	62	13	1	5	2	4	6	93
	%	66,67	13,98	1,08	5,38	2,15	4,30	6,45	100,00

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores

En la tabla 5, se visualiza el resultado descriptivo de la Despersonalización; con respecto a la primera pregunta: El 61,29% de los trabajadores respondieron que nunca tratan a algunas personas como si fuesen objetos impersonales, el 52,69% mencionaron que nunca se han vuelto más insensible con la gente desde que ejercen su profesión. Del mismo modo el 53,76% opinaron que nunca les llega a preocupar el hecho de que este trabajo les esté endureciendo en materia emocional. A la vez el 31,18% de los trabajadores manifestaron que nunca realmente no le preocupa lo que ocurre a algunos de sus compañeros. Mientras el

66,67% mencionaron que nunca sus compañeros le culpan de algunos de sus problemas.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE₂: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

Tabla 6: Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores

	Correlaciones	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	
	Rho de Spearman	-0,375**
Despersonalización	Sig. (bilateral)	0,000
	N	93

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

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores

En la tabla 6 se determinó la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, donde se ha obtenido un Rho de Spearman equivalente a -0,375 lo cual indica que la relación entre ambas variables es inversa, es decir a mayor despersonalización, menor desempeño laboral de los trabajadores. Así mismo dado que el valor de la sig.(bilateral)= 0,000 < 0,05 permitió aceptar la hipótesis de investigación. Es decir, la despersonalización se relaciona significativamente de manera inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad.

4.1.3. Relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

Tabla 7

Resultados descriptivos de la dimensión auto regulación de los trabajadores

Auto regulación		Nunca	Pocas		Unas		Todos los días	Total	
			veces al año o menos	Una vez al mes o menos	pocas veces al mes	Una vez a la semana			Pocas veces a la semana
Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	n	3	8	3	8	4	22	45	93
	%	3,23	8,60	3,23	8,60	4,30	23,66	48,39	100,00
Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	n	1	7	4	7	7	12	55	93
	%	1,08	7,53	4,30	7,53	7,53	12,90	59,14	100,00
Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	n	6	12	3	5	9	15	43	93
	%	6,45	12,90	3,23	5,38	9,68	16,13	46,24	100,00
Me siento muy activo.	n	0	2	6	5	2	12	66	93
	%	,00	2,15	6,45	5,38	2,15	12,90	70,97	100,00
Fácilmente puedo crear un clima agradable con las personas.	n	0	0	4	8	6	12	63	93
	%	,00	,00	4,30	8,60	6,45	12,90	67,74	100,00
Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.	n	2	1	4	6	11	19	50	93
	%	2,15	1,08	4,30	6,45	11,83	20,43	53,76	100,00
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	n	0	7	3	7	3	10	63	93
	%	,00	7,53	3,23	7,53	3,23	10,75	67,74	100,00
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	n	3	6	5	5	4	16	54	93
	%	3,23	6,45	5,38	5,38	4,30	17,20	58,06	100,00

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla 7, se observa los resultados descriptivos de la dimensión Auto regulación; con respecto a la primera pregunta: El 48,39% de los trabajadores manifestaron que todos los días Fácilmente comprenden cómo se sienten las personas, el 59,14% mencionaron que todos los días Tratan muy eficazmente los problemas de las personas. A la vez el 46,24% respondieron que todos los días influyen positivamente con su trabajo en la vida de los demás, del mismo modo el 70,97% indicaron que todos los días se sienten muy activos, mientras el 67,74% manifestaron que todos los días con facilidad pueden crear un clima agradable con las personas.

Además, el 53,76% de los trabajadores respondieron que todos los días se sienten estimulados después de trabajar en contacto con las personas, el 67,74% opinaron que todos los días Han conseguido muchas cosas útiles en su profesión. Mientras el 58,06% mencionaron que todos los días en su trabajo tratan los problemas emocionales con mucha calma.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE₃: La relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021 es significativa

Tabla 8: Relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores.

	Correlaciones	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	
	Rho de Spearman	0,405**
Auto regulación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
 Nota. Encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla 8, se determinó la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, donde se ha obtenido un coeficiente correlacional de Rho de Spearman equivalente a 0,405 lo cual indica que la relación entre ambas variables es directa, es decir a mayor auto regulación, mayor desempeño laboral. Así mismo dado que el valor de la sig.(bilateral)= 0,000 < 0,05 permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Es decir, La relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara es significativa.

4.1.4. Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

Tabla 9: Resultados descriptivos según dimensiones del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Agotamiento emocional	62	66,67	7	7,53	24	25,81	93	100,00
Despersonalización	41	44,09	21	22,58	31	33,33	93	100,00
Auto regulación	23	24,73	16	17,20	54	58,06	93	100,00
Síndrome de Burnout	8	8,60	77	82,80	8	8,60	93	100,00

Dimensiones del desempeño laboral	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Calidad de trabajo	0	0,00	27	29,03	66	70,97	93	100,00
Responsabilidad	0	0,00	10	10,75	83	89,25	93	100,00
Compromiso organizacional	3	3,23	50	53,76	40	43,01	93	100,00
Trabajo en equipo	5	5,38	22	23,66	66	70,96	93	100,00
Desempeño laboral	0	0,00	13	13,98	80	86,02	93	100,00

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla 9, se observa las variables Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores con sus respectivas dimensiones, con respecto a la variable Síndrome de Burnout, en la dimensión: Agotamiento emocional, el 66,67% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo del síndrome de burnout, de igual modo en la dimensión: Despersonalización, el 44,09% también presentan el mismo nivel, mientras en la dimensión: Auto regulación, el 58,06% se encuentran en un alto nivel de Burnout. De manera general el 82,80% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto muestran un nivel medio de Burnout.

Por otro lado, con respecto a la variable desempeño laboral, en la dimensión: Calidad de trabajo, el 70,97% de los trabajadores muestran un nivel bueno de desempeño laboral, de igual manera en la dimensión: Responsabilidad, el 89,25% muestran también el mismo nivel de desempeño laboral, así mismo en la dimensión: Compromiso organizacional, el 53,76% de los trabajadores muestran un nivel regular de desempeño laboral, mientras en la dimensión: Trabajo en equipo, el 70,96% muestran un nivel bueno de desempeño laboral. De manera general el 86,02% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto muestran un nivel bueno de desempeño laboral.

Contrastación de Hipótesis General

HG: El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021

Tabla 10: Relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores

Correlaciones		Desempeño laboral
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	- 0,326**
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	200

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

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla 10 se determinó la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, donde se ha obtenido un coeficiente correlacional de Rho de Spearman equivalente a - 0,326, lo cual indica que la relación entre ambas variables es inversa.

Por otro lado, según la hipótesis planteada, el valor de la sig.(bilateral)= 0,001 < 0,05 permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Es decir, El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente de manera inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto –Talara.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se realizó la prueba de la *hipótesis general*, determinándose la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, habiéndose obtenido un Rho de Spearman equivalente a $-0,326$, lo que prueba que la relación entre ambas variables es inversa, mientras mayor síndrome de Burnout se presente en el personal, estos brindarán un menor desempeño laboral, lo que concuerda con Dolan & Valle (2016) quienes indican que las tareas de una organización por lo general están enfocadas en objetivos difíciles de alcanzar y de altos niveles técnicos, lo cual se alcanza consolidando la participación de personas con marcada inteligencia emocional.

Al respecto, Olivares (2017) refiere que el Síndrome de Burnout es una manifestación de estrés laboral crónico, caracterizado por el agotamiento progresivo de las capacidades mentales y físicas, así como la carencia del factor motivacional por las actividades laborales. Al respecto Aguirre (2019) en la investigación realizada con trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos concluyó comprobando la existencia de la relación inversa entre el Burnout de los empleados y la calidad de atención brindada a los usuarios, coincidiendo además con Fidalgo (2018) quien argumenta que este síndrome se presenta más recurrentemente en puestos laborales vinculados a la atención a terceros.

Por otro lado, Troncos (2016) en una investigación realizada sobre la relación del burnout y la productividad de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia en Piura, concluyó evidenciando la significativa relación entre el cansancio laboral, el acoso laboral y el desgaste frente a la productividad de los empleados a través de manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico. Frente a ello, en la investigación llevada a cabo en El Alto, se observó que en cuanto al agotamiento emocional, el 66,67% de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo de burnout, de igual modo en la dimensión Despersonalización, donde el 44,09% también

presenta el mismo nivel, mientras en la dimensión: Auto regulación, el 58,06% se encuentra en un nivel alto de síndrome de burnout, siendo que de manera general el 82,80% de los trabajadores de la Municipalidad muestran un nivel medio de Burnout. Dejando abierto el riesgo de que este síndrome pueda profundizarse en la institución y causar problemas tanto a nivel organizacional como en cuanto al servicio brindado al usuario.

En cuanto al desempeño laboral, este es un proceso clave de control de personas que tiene que ser realizado de manera periódica, siendo necesaria la evaluación del desempeño a efecto de conocer objetivamente el rendimiento de los trabajadores (Chiavenato, 2017). En este orden de ideas, en la Municipalidad Distrital de El Alto, se comprobó que el 70,97% de los trabajadores muestra un nivel bueno de desempeño laboral, de igual manera en la dimensión: Responsabilidad, el 89,25% muestran también el mismo nivel de desempeño laboral, así mismo en la dimensión: Compromiso organizacional, el 53,76% de los trabajadores muestran un nivel regular de desempeño laboral. De ello, se puede inferir que el tema desempeño laboral puede mejorar aún más, considerando un mejor trato al factor humano de la institución a fin de brindar un servicio al usuario de mejor nivel y generador de mayor satisfacción en la comunidad. Esto se respalda en lo que argumenta Chiavenato (2017) afirma que un individuo con mejor nivel de desempeño y rendimiento es capaz de realizar labores en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.

Asimismo, al realizar la prueba de la *hipótesis específica 1* se concluyó que, en la Municipalidad Distrital de El Alto, el agotamiento emocional se relaciona significativamente de manera inversa con el desempeño laboral de los trabajadores, habiendo obtenido un Rho de Spearman de -0,400. Al respecto, Bosqued (2018) refiere que el agotamiento mental y emocional es el desgaste progresivo producido por el Burnout en el colaborador, lo cual impacta en su actitud de resistencia frente a la reducción del estrés, siendo esta la causa por la que al colaborador le es más complicado enfrentar los factores que generan el estrés. Frente a ello, en la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de El Alto, el 24,73% de los trabajadores se siente emocionalmente agotado por su trabajo algunas veces al mes, mientras que el 38,71% respondió que no es novedad laborar el día entero

con mucha gente y por ende desplegando mucho esfuerzo. Esta realidad podría traer como consecuencia en algunos trabajadores la desmotivación y falta de entusiasmo, lo que podría dar lugar a situaciones de estrés que rebasen sus capacidades.

Taruchaín y Mayorga (2020) en la investigación *Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua*, Ecuador, determinaron un nivel medio de agotamiento emocional y de realización individual, mientras que un nivel alto para el caso de despersonalización. En este colectivo de individuos el agotamiento emocional y realización personal se ubicaron en niveles aceptables, pero propensos al desencadenamiento del Burnout, mientras que en el caso de la despersonalización se estableció como grave, generando posibles riesgos en las relaciones interpersonales. En este contexto, en el estudio realizado en la Municipalidad de El Alto se evidenció que el 58,06% manifestó que nunca se sienten quemado por su trabajo, el 62,37% mencionaron que nunca se sienten frustrado en su trabajo. del mismo modo el 51,61% indicaron que laborar de forma directa con personas nunca le produce estrés.

Estos resultados, hasta cierto punto indican que el personal de la Municipalidad, aun cuando en la actualidad no posee una elevada tendencia al estrés, podría caer en situaciones de agotamiento emocional que causen efectos negativos en las personas y su desempeño laboral. Asimismo, es importante mencionar que cuando el estrés se prolonga a lo largo del tiempo, origina progresivamente deterioros cognitivos, causando pérdida de memoria, dificultades para concentrarse y aprender a realizar nuevas actividades.

Igualmente, al realizar la prueba de la *hipótesis específica 2* se concluyó que comprobando la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores, obteniendo un coeficiente de Spearman de $-0,375$, siendo la relación entre ambas variables inversa, a mayor despersonalización, menor desempeño laboral de los trabajadores. Al respecto, El-sahali (2015) argumenta que las consecuencias del Burnout van más allá del mismo colaborador y llegan a causar efectos en sus familiares, amistades, parejas y asimismo, causar pérdidas económicas a las empresas, asimismo, dentro de las consecuencias del Burnout, el síndrome origina efectos como el incremento de riesgos al alcoholismo o

drogadicción, por tanto este estrés incrementa el riesgo de una conducta perjudicial, como consumos de tabaco, alcohol o drogas.

Muñoz y Hurtado (2016) en la investigación *Síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia*, evidenciaron la presencia de niveles medios de riesgo, como consecuencia de la baja condición laboral en la realización de las actividades académicas y su correlato con el cansancio emocional, carencia de realización personal, así como de despersonalización, ubicándose en una condición aceptable, pero con necesidades de mejora, logrando establecer la presencia de Burnout.

En concordancia con ello, dentro de los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de El Alto, se encontró que el 61,29% de los trabajadores manifestaron que nunca tratan a las personas como si fuesen objetos impersonales, el 52,69% mencionaron que nunca se han vuelto más insensible con la gente desde que ejercen su profesión. Cabe resaltar adicionalmente que cuando el trabajador no encuentra motivaciones en lo que realiza, pueden generarse situaciones de estrés que aunadas al riesgo de despersonalización podrían generar mayores niveles de estrés y frustración.

Por otro lado, al realizar la prueba de la *hipótesis específica 3* se concluyó determinando la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman equivalente a 0,405 siendo directa la relación entre ambas variables, a mayor auto regulación, mayor desempeño laboral. Al respecto, se conoció que el 48,39% de los trabajadores de la municipalidad, asumen que a menudo comprenden fácilmente cómo se sienten las personas, asimismo, el 59,14% mencionaron que a diario tratan muy eficazmente los problemas de las personas. A la vez el 46,24% respondieron que todos los días influyen positivamente con su trabajo en la vida de los demás, del mismo modo el 70,97% indicaron que todos los días se sienten muy activos. Frente a estos resultados, se tiene a Gutiérrez (2016) quien, en su investigación realizada con trabajadores de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016, y habiendo aplicado el inventario Burnout de Maslach (MBI) así como un cuestionario de desempeño laboral, evidenció la relación

proporcionalmente inversa, significativa y negativa, entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout, siendo que este último influye sobre el anterior.

VI CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se determinó la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, siendo esta relación significativamente inversa. Es decir, mientras a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, menor desempeño laboral se tendrá.
2. En lo que concierne al agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, se medio que la relación entre ambas es de naturaleza inversa, es decir a mayor agotamiento emocional, menor desempeño laboral de los trabajadores.
3. Respecto a la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, se estableció que la relación entre ambas es inversa, es decir a mayor despersonalización, menor desempeño laboral de los trabajadores.
4. En el caso de la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, se determinó la relación directa y significativa entre ambas, es decir, a mayor auto regulación, mayor desempeño laboral.

VII RECOMENDACIONES

1. Implementar estrategias que permitan contrarrestar la aparición del Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, a fin de crear un ambiente de trabajo amigable y motivador que pueda generar un mejor desempeño laboral, en beneficio de todos los ciudadanos.
2. Realizar un programa de mentoring que pueda abordar y afrontar, entre otros, el agotamiento emocional de los trabajadores, logrando de esta manera una mejor actitud frente al trabajo y los objetivos institucionales.
3. Realizar campañas de promoción de valores y autoestima, que fortalezcan la identidad de cada trabajador y consoliden una cultura organizacional sólida basada en la confianza.
4. Promover programas de autoliderazgo que permitan alinear las actitudes de cada trabajador, así como sus habilidades blandas, permitiendo un clima positivo, donde la participación y aportes de los trabajadores sea valorada de manera óptima por la institución.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2019) en la tesis El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018. Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura].
- Alama, M. (2021) en la tesis Síndrome de Boreout y Compromiso Organizacional en el personal de la Unidad de Servicios Especiales (USE) - Piura, 2021. Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62771>
- Bernal, L. & Chávez, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. Revista Iberoamericana de Las Ciencias de La Salud, 7(13), 85–99. <https://doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>
- Bosqued, M. (2018). El síndrome de Burnout que es y cómo superarlo. Edición 12. España.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10° ed.). Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Collantes, R. y Mamani, M. (2018). Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018. Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26829>
- Dolan, S. & Valle, R. (2016). *La Gestión de Recursos Humanos* (3° ed.) Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- El-sahali, G. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Manual Moderno. . https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fidalgo, M. (2018). Síndrome de estar quemado por el trabajo o “Burnout”.
- Flores, J. (2018). Síndrome de Boreout y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Piura, 2018. Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42903>

- Flórez, J. (2011). *El comportamiento humano en las organizaciones* (2° ed.). Lima: BUP-CENDI.
- Gómez, I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010*. Revista Psicología desde el Caribe issn 0123-417x (impreso) issn 2011-7485 (on line) Vol. 33, n.º 1, enero-abril
<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Gutiérrez, D. y Pando, J. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca. [Tesis de Licenciatura]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>
- Gutiérrez, H. (2016). Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca. [Tesis de Licenciatura]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/137>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V., 6° edición.
- Maslacfi, C. y Jackson. S. (1997). *MBI Inventario "Burnout de Maslach"*. Madrid: TEA Ediciones. S.A.
- Münch, L. (2011). Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI. Ed. Trillas.
- Muñoz, M. y Hurtado, R. (2016) Síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia. Universidad de Manizales, Colombia [Tesis de Licenciatura].
https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2755/Robert_Hurtado_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia & trabajo, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Ortega, M. y Jácome, X. (2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional "burnout". Revista Empresarial, ISSN 1390-3748, Vol. 11, Nº. 4.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6053445>

Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. Revista INFAD de Psicología Vol 4 N° 1

<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>

Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí , año 2017. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Taruchain, L. & Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. Revista Científica Universitaria, Universidad de Panamá, Panamá. ISSN-e:2304-604X Vol 9 N° 2.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/228/2281247001/2281247001.pdf>

Torres, D. (2021). Niveles de burnout en docentes de instituciones de educación pública de la región del Bío Bío durante el período de pandemia por COVID-19. Universidad del Bio Bio, Chile [Tesis de Licenciatura].

<http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/5582>

Troncos, J. (2016). Relación del síndrome de burnout y la productividad de los trabajadores del área de administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – año 2016. Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura].

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Bournot	Se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (Olivares, 2017).	El síndrome de Bournot se medirá a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la auto regulación de los trabajadores de la municipalidad, aplicando un cuestionario	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Ordinal
				Vacío personal	
				Fatiga laboral	
				Cansancio laboral	
				Desgaste laboral	
				Frustración laboral	
			Despersonalización	Trabajo de contacto	
				Relación interpersonal	
			Auto regulación	Madurez personal	
				Empatía con los usuarios	
	Nivel de motivación				
Desempeño laboral	Chiavenato (20170) manifiesta que “es el comportamiento del individuo en la búsqueda de los objetivos trazados, este constituye la estrategia individual para lograr los mismos.	El desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad será medido considerando la calidad de trabajo, la responsabilidad, el compromiso organizacional y el trabajo en equipo, para lo cual se aplicará un cuestionario	Calidad de trabajo	Orientación de resultados	Ordinal
				Objetivos de trabajo	
				Cambio	
			Responsabilidad	Conocimientos	
				Nivel de conflicto	
				Información	
	Autonomía				

			Compromiso organizacional	Exigencia	Ordinal
				Disposición para el trabajo	
			Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Método
¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021	El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021	El diseño es no experimental, transversal, correlacional El tipo de investigación es aplicada.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	El enfoque es cuantitativo La muestra 93 trabajadores.
<p>¿Qué relación tiene el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021?</p> <p>¿De qué forma se relaciona la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021?</p>	<p>Medir la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021</p> <p>Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021</p> <p>Determinar la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021</p>	<p>El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021</p> <p>La relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021 es significativa</p>	<p>Las técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Método de análisis: SPSS 26, Excel</p>

Anexo 3. Cuestionario

Cuestionario



INVENTARIO DE BURNOT DE MASLACH (MBI)

Edad.....

Sexo.....

Profesión.....

A continuación, se encontrará con 22 frases relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su trabajo. Lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la numeración de la tabla que corresponda a frecuencia con la que ha tenido dicho sentimiento.

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

N°	FRASE	FRECUENCIA
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	
5	Creo que trato a algunos clientes como si fuesen objetos impersonales	
6	Trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8	Me siento “quemado “por mi trabajo.	

9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento muy activo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis compañeros.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear un clima agradable con los clientes.	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes.	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento acabado.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto ciencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

VALORES DE REFERENCIA	BAJO	MEDIO	ALTO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0-18	19-26	27-54
DESPERSONALIZACION	0-5	6-9	10-30
AUTO REGULACION	0-33	34-39	40-48
SINDROME DE BURNOUT	0 - 44	45 - 89	90 - 132



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de Ítems que deberá evaluar considerando su experiencia personal y profesional, debiendo marcar con “X” en el recuadro que corresponda, teniendo en consideración que: “S” = Siempre, CS= Casi Siempre, RV= Rara vez, CN= Casi nunca y N= Nunca. Recuerde que los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos, en tal sentido se le solicita ser lo más honesto posible.

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		S (4)	CS (3)	RV (2)	CN (1)	N (0)
1	Usted conoce la Estructura Orgánica de la Entidad donde labora.					
2	Usted conoce los alcances de la función que desarrolla dentro de la Municipalidad					
3	Considera Usted que, el cumplimiento de sus funciones brinda aportes relevantes dentro de la organización.					
4	Usted considera que su rol como colaborador aporta beneficios dentro de la municipalidad organización.					
5	Usted considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional.					
6	Usted considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de sus funciones.					
7	Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales.					
8	Se considera Usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo.					
9	Usted, realiza su trabajo con optimismo.					
10	Considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales.					
	Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.					
12	Considera Usted, que su rendimiento se incrementa cuando se aproxima el fin de mes.					
13	Planifica Usted sus actividades laborales con anticipación.					
14	Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia.					
15	Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.					
16	Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.					
17	Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral.					
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo.					

VALORES DE REFERENCIA	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO
CALIDAD DE TRABAJO(1 al 6)	0- 8	9 - 17	18 - 24
RESPONSABILIDAD(7 al 12)	0- 7	8 - 14	15 - 20
COMPROMISO ORGANIZACIONAL(13 al 15)	0- 7	8 - 14	15 - 20
TRABAJO EN EQUIPO(16 al 18)	0-2	3-5	6- 8
DESEMPEÑO LABORAL	0 - 24	25- 49	50 - 72

Anexo 4. Validaciones.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: A 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

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

Cuestionarios a trabadores	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 Veintiuno



.....
Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE CULEG. N° 843

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

“ Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			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, Luis Enrique Dios Zárate con DNI N.º 07909441 desempeñándome actualmente como: Docente U.C.V. Callao

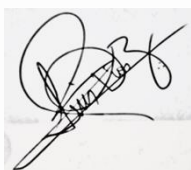
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionarios a trabadores	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 Callao a los 29 días del mes de setiembre del Dos mil Veintiuno



Docente: Luis Enrique Dios Zárate

“SINDROME de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera con DNI 06437510 Magister en Administración de negocios N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en administración, desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

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

Cuestionario

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 29 días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.



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

Mba.: Carlos Antonio Angulo Corcuera.
DNI: 06437510
Especialidad: Marketing
E-mail: anguloa@ucv.edu.pe.

“Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																				97	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	

Anexo 5. Análisis de Confiabilidad

Confiabilidad.

La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 10 trabajadores; utilizando el programa estadístico SPSS versión 26, obteniéndose como resultado una confiabilidad aceptable del 75,5% con respecto a 18 preguntas del cuestionario, indicando de esta manera que el cuestionario es confiable y está preparado para recoger la información (Anexo N°...)

ANEXO N°

Estadísticos del alfa de cronbach para el cuestionario desempeño laboral

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	55,6000	52,711	,089	,757
P02	55,7000	53,344	-,026	,766
P03	55,8000	48,622	,635	,733
P04	55,6000	52,711	,089	,757
P05	55,8000	53,511	-,029	,763
P06	56,2000	51,067	,046	,777
P07	55,8000	51,511	,153	,756
P08	56,5000	57,611	-,660	,782
P09	55,4000	52,933	,116	,756
P10	55,9000	40,544	,709	,702
P11	56,1000	52,100	-,003	,780
P12	57,0000	38,889	,716	,698
P13	56,1000	44,100	,844	,707
P14	55,8000	48,178	,699	,730
P15	56,1000	46,989	,389	,739
P16	56,5000	43,611	,433	,736
P17	55,8000	42,844	,769	,705
P18	56,4000	41,156	,715	,703

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
18	0,755

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

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Barriga Ríos, Gustavo Eduardo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	CUESTIONARIO
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	30/09/2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra piloto de 10 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	75,5%
---	--------------

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

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una confiabilidad aceptable.

Estudiante: **Barriga Ríos Gustavo Eduardo**
DNI :

Docente : **Dr. Ramón Cosme Correa Becerra**
COESPE 502



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL ALTO

1955 - PRIMER PRODUCTOR DE PETROLEO EN EL NORTE DEL PERU – 2021
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

El Alto, 23 de Setiembre del 2021

CARTA N° 013-08-2021-SG.RRHH-MDEA

Sr.

Gustavo Eduardo Barriga Ríos

Ciudad.-

Asunto: Respuesta a solicitud de fecha 21/09/2021

De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a Usted para saludarlo muy cordialmente e informarle lo siguiente:

Que, vista su carta de fecha 21 de setiembre 2021 en la cual solicita se Autorice para que se le den facilidades para que realiza un Trabajo de investigación para tesis de la Universidad Cesar Vallejo, por lo tanto, se le comunica que se da por Aceptada la solicitud.

Sin otro particular.

Atentamente,



C.c. Archivo

Sub Gerencia de Recursos Humanos

Plaza de Armas S/N – El Alto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL ALTO, TALARA 2021", cuyo autor es BARRIGA RIOS GUSTAVO EDUARDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 11 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE DNI: 07909441 ORCID 0000-0003-0176-0047	Firmado digitalmente por: LDIOSZ el 22-12-2021 15:03:33

Código documento Trilce: TRI - 0217057