



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores
administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura,
año 2021**

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

AUTORES:

Romero Sebastian, Anyi Katerin (ORCID: 0000-0001-8686-8414)

Zarate Granados, Janet (ORCID: 0000-0002-5259-7796)

ASESORA:

Mg. María Inés Flores Bazán (ORCID: 0000-0001-6912-0500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis dedico principalmente a Dios, por darme la fortaleza, ser mi guía, mi apoyo en mis caídas, que su gracia me levantó y siempre me buscó.

A mis padres, Olivethe y Antonio, ya que son mi fuente de inspiración de mi día a día, con su esfuerzo, amor y perseverancia, me dieron la oportunidad de establecer hoy un sueño.

Finalmente, a mi familia, por siempre apoyarme, a mi angelito en el cielo Dionicia Quispe Meza.

¡Este triunfo es para ti mamita!

Anyi Katerin Romero Sebastian.

Dedicatoria

La presente tesis está enteramente dedicada al dador de la vida Dios.

A mi madre Rosa, mujer fuerte que siempre me alienta en cada paso, mi padre Efraín, mi brazo fuerte.

A, mi esposo Francisco, mis hijos Rodrigo y una dedicatoria al cielo para Daniel-a, mi princesa que me ha enseñado a ser feliz aun en medio de su partida.

A mi familia, siempre estuvieron, están y estarán ante cualquier reto que humildemente decido seguir.

Janet Zarate Granados.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a todo el equipo que está detrás de todo este proceso, ya que me permiten cumplir este sueño anhelado.

También, a la Municipalidad Distrital de Sayán, por ser el involucrado principal de la realización de esta tesis.

A mi compañera, que, con tu paciencia, perseverancia y aportes, hicieron que este proceso, aunque no fueron sencillos, se hicieron posible lo que algún día soñamos.

Anyi Katerin Romero Sebastian.

Agradecimiento

Agradezco a las autoridades y representantes de la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de continuar con mis sueños y así obtener el título profesional tan anhelado, creí que eso sería un imposible y hoy es una realidad

Al Ing. Felix Carrillo Diestra – Alcalde de la Municipalidad Distrital de Sayán, por brindarnos las facilidades de estudio dentro de la institución A, mi *partner* de estudios preferida, siempre trabajar a tu lado es un placer.

Janet Zarate Granados

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Índice de Anexos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. MÉTODOLÓGIA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la Población	184
Tabla 2. Distribución de la Muestra	15
Tabla 3. Validez de los instrumentos	18
Tabla 4. Confiabilidad de las variables.....	18
Tabla 5. Distribución de frecuencia según variable Síndrome de Burnout.....	20
Tabla 6. Distribución de frecuencia según dimensión agotamiento emocional	21
Tabla 7. Distribución de frecuencia según dimensión despersonalización	21
Tabla 8. Distribución de frecuencia según dimensión realización personal	23
Tabla 9. Distribución de frecuencia según variable desempeño laboral	24
Tabla 10. Distribución de frecuencia según variable según dimensión conocimiento..	25
Tabla 11. Distribución de frecuencia según variable según dimensión organización ..	25
Tabla 12. Distribución de frecuencia según dimensión responsabilidad.....	27
Tabla 13. Prueba de normalidad.....	28
Tabla 14. Escala para interpretar el nivel de correlación de Spearman.....	28
Tabla 15. Coeficiente de correlación y significación entre las variables síndrome de Burnout y desempeño laboral.....	29
Tabla 16. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral	30
Tabla 17. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral	31
Tabla 18. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral.....	32

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles según variable Síndrome de Burnout.	20
Figura 2. Niveles según dimensión agotamiento emocional.....	21
Figura 3. Niveles según dimensión despersonalización	22
Figura 4. Niveles según dimensión realización personal.....	23
Figura 5. Niveles según Variable desempeño laboral	24
Figura 6. Niveles según dimensión conocimiento	25
Figura 7. Niveles según dimensión organización	26
Figura 8. Niveles según dimensión responsabilidad	27

Índice de Anexos

Anexo N° 1: Matriz de Operacionalizacion.....	44
Anexo N° 2: Matriz de Consistencia.....	45
Anexo N° 3: Evidencia del diseño de encuesta – Formulario de <i>google</i>	46
Anexo N° 4: Evidencia de resultado de encuesta – Formulario de <i>google</i>	47
Anexo N° 5: Confiabilidad de variables	48
Anexo N° 6: Autorización para aplicar instrumentos de recolección de datos	50
Anexo N° 7: Directorio de Trabajadores Administrativos	51
Anexo N° 8: Validación de Instrumentos a través de Juicio de Expertos.....	52

Resumen

La investigación titulada “Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos. La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 50 trabajadores administrativos. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios para ambas variables. En relación con los resultados, sobre la variable Síndrome de *Burnout*, el 50% el cual representa a 25 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, presentaron nivel bajo; seguido de un 47,5% para el nivel moderado y; un 2,5% para el nivel alto. Asimismo, en cuanto a la variable desempeño laboral, el 67,5% presentaron nivel eficiente; un 27,5% para el nivel regular y, un 5% para el nivel deficiente. Los encuestados perciben un nivel moderado en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,560. Se concluye que existe relación entre el síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021.

Palabras claves: Síndrome de *Burnout*, Desempeño laboral, Municipalidad trabajadores administrativos.

Abstract

The research entitled "Burnout Syndrome and job performance in administrative workers of the District Municipality of Sayán, Huaura, year 2021", whose objective was to establish the relationship between the Burnout Syndrome and job performance in administrative workers. The research was applied type, quantitative, correlational, and non-experimental design. The sample consisted of 50 administrative workers. The technique used was the survey and the instruments were the questionnaires for both variables. In relation to the results, on the variable Burnout Syndrome, 50% which represents 25 administrative workers of the District Municipality of Sayán, Huaura, low level, followed by 47.5% for the moderate level and; 2.5% for the high level. Likewise, regarding the variable work performance, 67.5% presented an efficient level; 27.5% for the regular level and 5% for the deficient level. Respondents perceive a moderate level in terms of the degree of correlation between the variables determined by Spearman's $Rho = 0.560$. It is concluded that there is a relationship between the Burnout syndrome and job performance in the administrative workers of the District Municipality of Sayán, Huaura, year 2021.

Keywords: Burnout Syndrome, Labor performance, Municipality administrative workers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, los servicios de atención al usuario, tienen como finalidad que se brinde cobertura a elementos claves que son útiles para alcanzar metas de atención, tales como pueden referirse a balances, control de inventarios que son criterios pertinentes que se relacionan con estándares; finalidad que se alcanza cuando los lineamientos, propuestas y objetivos se han alineado desde una perspectiva organizacional.

También, es pertinente señalar que, en toda organización se concentra volúmenes de actividades que requiere la sistematización adecuada del trabajador, algunas ocasiones estas demandas de carga laboral conllevan al trabajador a aglutinarse con excesos de trabajo. Lo cual en principio llega a padecer de agotamiento o desgaste. Dichos elementos son claves para determinar que tan propicio es el ambiente de trabajo, puesto que todo ello ocasionará que se reduzcan los niveles de productividad y aumento de errores. Asimismo, pueden evidenciarse casos como mala atención al usuario, irritabilidad y constantes cambios de humor.

Por ello, todos esos factores conllevan al estrés de manera continua, el cual es altamente dañino y perjudicial para la salud dado que expone al trabajador a la afectación de su salud física y mental. Ante tal situación, se hace referencia del Síndrome de *Burnout*, la cual es la patología que se produzcan estos cambios en el ser humano. Al mismo tiempo, es necesario conocer los niveles de intensidad de padecimiento para establecer medidas o estrategias de soporte ante dicha situación

Para remontar históricamente, el primer caso descubierto, se hace referencia a un reporte que fue avizorado en el año 1961 por el entonces recordado Graham Greens, el cual cita a letra en su artículo "*A Burnout case*" (Borda et al., 2007). Luego, años más tarde, en el año 1974, el psiquiatra Freudenberger precisa que la primera conceptualización para dicha patología, hechos que fueron suscitados en laboratorio de una clínica en *New York*, cuya sintomatología evidencia pérdida de energía, ausencia de emociones antes las personas, pacientes, trabajadores y, agotamiento con depresión (Gutiérrez et al., 2006).

Posteriormente, en los años 1981, los psicólogos Maslach y Leiter de las Universidades de *Berkely* y *Acadia Scotia*, respectivamente; crearon el *Maslach Burnout Inventory* (MBI). En el año 1986, la Dra. Jackson mejora el instrumento (Quinceno y Alpi, 2007). Para agregar, Maslach delimitó el instrumento para todos los profesionales de servicio.

Sin embargo, Pines y Aronson en el año 1988, plantearon que cualquier profesional puede padecer el Síndrome de *Burnout*, aunque no necesariamente brinde ayuda como un profesional de salud (Borda et al, 2007). Posteriormente la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara al Síndrome de Burnout como un factor de riesgo laboral por considerarse que afecta de manera notable a la calidad de vida y la salud mental del trabajador; en tal sentido llega a situar en riesgo a la persona.

En relación con el nivel internacional, la adaptación al cambio en la convivencia propia de los trabajadores genera factores estresores que son limitantes en tanto a las funciones que desempeñan. Además, es necesario considerar que todo el sometimiento laboral con las constantes supervisiones y evaluaciones, producen múltiples trastornos que afectan el crecimiento organizacional (OMS, 2015).

Asimismo, la OMS (2015), mencionan que se han encontrado índices del estrés como factores de riesgos, todo ello desencadena enfermedades mortales como es el infarto. En ese orden de ideas, México es otro país que ha presentado altos índices a causas del estrés, llegando a ascender cifras de 18 750. En China la situación es crítica con un 73% y, en los Estados Unidos alcanza un 59% con referencia a tasas de infartos. Por ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en conjunto con la OMS hacen referencia que todo ello es producto de un desencadenamiento de estrés, producto de una rutina constante producida muchas veces por horarios estrictos, entre otros factores que no propician un clima laboral adecuado.

En el contexto socioeconómico, visto el lado perjudicial de la salud acaecida en el trabajador se evidencia una disminución de la productividad para la organización; razón por la cual disminuye la rentabilidad, las ventajas competitivas

en las unidades o áreas de trabajo. Por ello, en la mayoría de veces es necesario que se encuentren medidas de contingencia ante posibles pérdidas económicas. En tal sentido, se refiere que el ausentismo laboral, disminución de productividad son principales indicadores de las patologías más recurrentes del estrés.

Asimismo, en la situación actual de la salud en los trabajadores, menciona la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que el estrés está catalogado como la enfermedad conducente al agotamiento emocional, despersonalización. Para que se tenga un tratamiento o soporte, se recomienda un abordaje desde un enfoque en salud pública, con prácticas preventivas, saludables de la salud mental del trabajador durante el trabajo. Posibilitando de esta manera que se desempeñen en un clima laboral propicio en motivación, con mejora de su calidad de vida.

A consecuencia del impacto producido por la emergencia sanitaria, producida por el COVID-19, se ha evidenciado una afectación al desempeño laboral, el mismo es parte e indicador de rendimiento individual. Al respecto, autores como Jaramillo y Ñopo (2020) refieren que con el paso de la actual pandemia es preciso plantear un análisis sobre los efectos que ha traído consigo todas las restricciones en el número de trabajadores, en la mayoría de casos ha generado desempleo.

En relación con el nivel nacional, menciona el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) que cuando se transcurre los años, se evidencia un aumento de enfermedades crónica que se relaciona con accidentes cerebro vasculares, dichas afectaciones son trastornos de ansiedad en donde implican cuadros de preocupación continua, lo que impacta a la salud física y emocional; por ello los especialistas recomiendan que la aparición de estos factores estresores deben controlarse oportunamente (INSM, 2019).

En la misma línea de ideas, Rojas (2018) menciona que la cifra actual en el estrés de los peruanos asciende en un 60% de la población y, con relación al estrés laboral un 70% padecen estas condiciones. Por ello, el constante aumento de la productividad y competitividad traen consigo que se eleve los niveles de estrés en los trabajadores y con ello, los efectos de la disminución progresiva de la salud emocional del empleado.

A nivel del contexto local, el estudio se centra en la realidad de la Municipalidad Distrital de Sayán, puesto que las condiciones actuales de trabajo no se han desarrollado con la modalidad de trabajo remoto o semipresencial sino exclusivamente trabajo presencial, obligando a los colaboradores a tener un trato directo con los administrados, generando que se presenten episodios de estrés producto de la misma sobrecarga laboral en los trabajadores. Además, haciendo hincapié que muchos de los colaboradores se han visto en la necesidad de renunciar a sus puestos de trabajo por distintos factores; uno de ellos se encuentra en la ausencia de ánimo en el trabajo, el temor de contagio a la COVID 19, el poco interés al resguardo de los protocolos de seguridad, la presión de no llegar a cumplir las metas administrativas, la presión de los administrados frente a los tramites que les representa urgencia. Por ello, frente a la realidad expuesta nace el interés de investigar la relación entre el Síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán.

Por otro lado, Conejo (2019) en su estudio realizado en la Municipalidad de Sayán, evidencia sobre un total de 47 trabajadores administrativos que el 91,5% responden que los conflictos ocurridos dentro del área de trabajo no pueden evitarse y no sienten que sea un conflicto de voluntades. Asimismo, un 85,1% responde a que dichos conflictos son difíciles de ignorar. También, en relación con el estrés se tiene que un 85,1% manifestó que no laboran en condiciones adecuadas y tiene problemas económicos. Además, un 89,4% mencionaron que no se apoyan entre colegas. Finalmente, un 72,3% indicó que la entidad no les brinda apoyo en su crecimiento profesional.

La investigación tiene como **pregunta general**: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021?,. Asimismo, se presenta las **preguntas específicas**: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021?

La presente investigación posee: justificación **teórica** porque contribuye a que puedan ahondarse los hallazgos en relación de las variables de estudio desde un conocimiento básico, sustantivo en función del Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral, los mismos que servirán de base y fuente para futuras investigaciones relacionadas. Asimismo, la investigación se justifica a nivel **metodológica** porque partió de instrumentos basados en constructos teóricos formales, válidos y confiables, lo cual es elemento de aporte para otros estudios; el cual es viable y pertinente para el estudio. A nivel **práctico**, permitió generar aportes con estrategias y recomendaciones que son vitales para una organización en cuanto a las metas, propuestas de objetivos y visión que surgen en la actual pandemia.

La investigación presenta como **objetivo general**: Determinar la relación entre el síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021; asimismo los **objetivos específicos** son: Determinar la relación entre el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021.

La **hipótesis general** es: Existe relación entre el síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021; asimismo las **hipótesis específicas** son: Existe relación entre el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes para el presente estudio se recopilaron con relación a la variable. A continuación, citaremos en referencia a la variable Síndrome de *Burnout*: **Espinosa, Morán y Granados (2021)** realizaron una investigación titulada “El síndrome de *Burnout* y su efecto en el desempeño docente en tiempo de pandemia”; establecieron como objetivo de determinar estrategias de prevención mediante el análisis con relación al grupo de estudio. Asimismo, la metodología utilizada fue mixta, basado en el método de expertos, ello conlleva aplicar la técnica de encuesta a la muestra. Asimismo, se aplicó entrevistas a profundidad, con lo cual se tuvo en cuenta emplear el MBI, el mismo que permitió evaluar tres dimensiones de la variable en estudio como son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. En tal sentido, llegaron a elaborar un plan preventivo que se dispuso en consideración de directivos como herramientas para disminuir niveles de *Burnout* y de esta manera mejorar el rendimiento en el desempeño docente.

También, **Larrea (2021)** realizó su tesis de maestría titulada “Síndrome de *Burnout* en el desempeño administrativo del talento humano”; se estableció como objetivo de identificar la incidencia del Síndrome de *Burnout* en el desempeño docente. La metodología aplicada fue mixta. Para ello, se utilizó una población de 21 trabajadores que reunieron las condiciones de la problemática en estudio. Asimismo, se empleó el instrumento MBI y Cuestionario de *Koopmans*, Asimismo, los resultados revelaron percentiles altos para el agotamiento emocional. Por otro lado, el desempeño administrativo se encuentra altamente valorado al 95%. Se concluyó que la incidencia fue del 41,7% sobre el desempeño de los trabajadores, por lo cual se brindó las recomendaciones de orientarse al enfoque de salud preventiva

Asimismo, **Guimenes y Vasquez (2021)** en su tesis titulada “Síndrome de *Burnout* y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos, Chorrillos 2020”; tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables de estudio. Para ello, se siguió la ruta de una metodología cuantitativa correlacional y transversal. Asimismo, la muestra estuvo comprendida por 105 trabajadores. Los resultados

revelan una relación predominante entre el Síndrome de *Burnout* y los estilos socioemocionales. Concluyó que existe relación directa y débil entre la asociación de variables analizadas.

En la misma línea de ideas, **Jacinto (2019)**, en su tesis de maestría titulado “El síndrome de *Burnout* y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N° 2051 de Carabaylo”, planteó como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de *Burnout* y la satisfacción laboral docente. Para ello, la ruta elegida fue la cuantitativa correlacional, transeccional con diseño no experimental. El mismo que bajo un muestreo no probabilístico, consideró una muestra de 24 personas. Concluyendo que la relación fue significativa y positiva con coeficiente $Rho = 0,648$

Por otro lado, **Aguado y Loaiza (2021)** en su investigación titulada “Síndrome de *Burnout* en docentes, Ica 2020”, tuvieron como propósito establecer qué relación existe entre los niveles de las variables en análisis. Para ello, se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, tipo básica, descriptiva simple. La realización del estudio fue conformada por 45 docentes. Asimismo, la técnica para la recolección de información fue la encuesta. Los resultados revelaron que el 2% presentaron nivel bajo, el 76% evidenciaron un nivel medio y, el 22% presentan un nivel alto. Concluyeron que, basado en una proporción mayor de docentes, se presenta un nivel medio al 76%.

En relación con la variable **Desempeño Laboral**, citaremos a **Pacherres (2021)** en su tesis de maestría titulada “Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020”, planteó como objetivo determinar la relación entre las variables de análisis. La metodología que se utilizó fue de tipo básica, cuantitativa, no experimental; la muestra fue 30 trabajadores. En relación con los resultados se evidenció un nivel adecuado al 80% en la gestión administrativa y, en el nivel de desempeño docente alcanzó un 63%. Concluyó, que la relación entre la variable es de $Rho = 0.666$.

También, **Zans (2017)**, en su investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño la Managua”. Asimismo, tuvo a considerar como objetivo evaluar la relación entre las dos variables en estudio. La muestra se conformó por 59 trabajadores. Para ello, el estudio tuvo una metodología que fue

de tipo descriptivo – explicativo. Por ello, los resultados revelaron una alta motivación por parte de los jefes responsables de cada área de trabajo para lograr mejorar el clima organizacional a modo óptimo y favorable.

Asimismo, **Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2019)**, en su artículo científico titulado “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre variables. Para ello, la muestra que utilizaron fue compuesta por 98 colaboradores. El tipo de estudio fue bajo un enfoque mixto. En los resultados, se reveló que un 98% presentó nivel medio y alto de estrés laboral y, un 39,8% alcanzó un nivel regular. Concluyeron que, existe una correlación negativa y moderada entre las variables.

También, **González (2019)**, en su tesis de maestría titulada “Estrés y desempeño laboral docente en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho”, tuvo como objetivo relacionar las variables en estudio. La muestra fue de 130 docentes. Para abordar la investigación, tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional. Los resultados evidencian que la Correlación de Spearman fue de ($Rho = 0.681$). Concluyendo que la correlación es alta, positiva y significativa entre las variables de estudio.

Además, **Aguilar (2019)**, en su tesis de maestría titulada “Estrés y desempeño laboral en el personal en suboficiales de una comisaria, Chorrillos”, planteó como objetivo identificar la relación que existe entre las variables de estrés y desempeño laboral. Para alcanzar los propósitos, se utilizó una muestra de 30 suboficiales. La metodología utilizó la ruta del enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Los resultados revelaron un Rho de Spearman = 0.710. Concluyó que los niveles de correlación son altos, positivos y significativos para las variables en estudio.

En relación con la base teórica, se hace referencia a la variable **Síndrome de *Burnout***, en general, es una respuesta ocasionada por el estrés agudo o crónico dentro de un entorno laboral. Por ello, los autores **Lazarus y Folkman (1986)** mencionan que la relación entre persona y situación, posibilita el factor estresor; es decir las personas analizan las condiciones de su entorno, para evaluar si lo recibido está excediendo a los recursos y capacidades que posee. Por tal motivo,

se genera un proceso cognitivo de evaluación. Dicho ello, los procesos son respuestas de la interacción del sujeto para valorar los hechos existentes en su entorno.

Por otra parte, **Maslach (2001)** menciona que dicha relación en la variable de estudio, se origina como respuesta ocasionada del estrés, cuando se prolonga durante las actividades laborales. El autor hace referencia que es un síndrome psicológico, producido por diferentes situaciones de tensión crónica, la misma que se van acumulando en el sujeto, conllevando a que se desate una acción de conflicto a causa de la interacción en su entorno laboral.

Asimismo, **Leka (2004)** refiere que la situación radica en las reacciones que presenta el ser humano cuando se encuentra sometido a exigencias y presión en su ambiente laboral. En otras oportunidades, se hace mención que ello se genera cuando la ausencia de conocimiento no brinda la capacidad de respuesta necesaria, situándose en desafíos, retos para medir que tanto puede fluir el trabajador, lo cual en algunos casos produce alteración al funcionamiento de su organismo.

Para agregar, **Belloch (2009)** menciona que algunas veces esta respuesta ocurre, cuando el propio organismo se predispone una etiqueta condicional asociada de respuestas fisiológicas, emocionales y psicológicas puesto que guarda un conjunto asociado de manifestaciones cognitivas y conductuales.

En relación a la **conceptualización** de la variable de Síndrome de *Burnout*, los autores **Maslach y Jackson (1981)** refieren que dicha patología evoluciona cuando se realiza situaciones constantes de preocupación, ocasionando de manera progresiva y gradual que las personas poco a poco, presenten sentimientos ausentes de la realidad, siendo ajenos, se dirigen hacia el aislamiento. En el aspecto emocional se evidencia un declive que se asocia con estrés crónico, lo cual afecta de modo considerable a las funciones laborales que tiene a cargo. Dichas situaciones lograron arribarse por los años setenta.

Para añadir, en lo expuesto se encuentran diferentes aspectos que llevan a lograr diferentes análisis e inferencias sobre el síndrome en estudio, se tiene en la literatura evidencia de cambios mediante el soporte de intervenciones, las cuales cumplen una función de modificación en el ambiente individual de cada ser humano, accionado por factores psicológicos dentro del ambiente de convivencia a nivel laboral, organizacional o social, los mismos inciden en sus condiciones de trabajo.

En relación con las dimensiones de estudio para la primera variable, **Síndrome de *Burnout***, se hace referencia a los autores **Maslach y Jackson (1981)** refieren que son tres dimensiones que se citan a continuación: **Agotamiento emocional**, se hace referencia a esta dimensión como cansancio, puesto que los seres humanos evidencian desánimo, desmotivación el cual afecta a su normal desenvolvimiento, ocasionando que no concretice las metas trazadas en su ambiente institucional, no evidencia su rendimiento. Asimismo, en algunas ocasiones la prestación de atención al cliente, usuario no presenta la mejor disposición, trato y cordialidad. Para agregar, los autores **Díaz y Gómez (2016)** mencionan que se origina por el progresivo deterioro de estímulos emocionales; todo ello es producido por el exceso continuo de trabajo, sobrecarga laboral, el mismo que se conlleva con conflictos emocionales, lo cual vuelve ausente al trabajador, generando debilidad, agotamiento ante alguna situación problemática que deben afrontar.

En el mismo orden de ideas, se sitúa la dimensión **despersonalización**, cuyos autores **Maslach y Jackson (1981)** hacen referencia como se encuentra desarrollada, evidenciándose actitudes poco amables, tratos déspotas que no promueven la empatía, ello a su vez ocasiona que en algunas ocasiones atiendan inadecuadamente; la mayoría de veces se ve al usuario como producto, insumo y no como un ser humano. Por ello, las personas se van volviendo distantes a medida que los grados de ansiedad, no son reguladas de manera adecuada. Asimismo, sus emociones hacia las personas que los rodean son afectadas por dichos episodios.

Agrega, **Martínez (2010)** que dichas características giran en torno al producto de la propia irritabilidad y modo impersonal con el que se perciben las acciones en el ambiente de trabajo. Al respecto, **Medina (2016)** sostiene que ello se observa cuando el desarrollo de las aptitudes se vuelve negativa y cínica.

Finalmente, **Díaz y Gómez (2016)** refieren que como factores característicos se evidencian apatía, desgano, insensibilidad e intolerancia. Para ello, las etapas que tienen derivación de situaciones como la deshumanización, parten desde el desapego y con reacciones negativas hacia las personas que acuden a ser atendidas en el trabajo.

En la tercera dimensión, se hace referencia a la realización personal; **Medina (2016)** menciona que se relaciona con los deseos de superación de manera personal y competitiva de la persona, la mayoría trazan metas a corto y largo plazo para hacer propicio el servicio que brindan, siendo de esta manera mucho más competentes, prevaleciendo la perspectiva del interés. Asimismo, **Cavalcante et al. (2016)** refieren que tienden más a guardar cierta relación con la insatisfacción del trabajador estima su propio rendimiento, ocasionando que muchas veces se sientan desmotivados de forma intrínseca y extrínseca; puesto que el entorno forma un rol clave sobre su realización y autoestima personal; en ocasiones se observa que muchas veces se dan situaciones de renuncia puesto que no existe la armonía y tolerancia en la convivencia laboral. Agrega, **Paredes et al. (2017)** que estos puntos se estrechan cuando el trabajador analiza que su desempeño es insuficiente, puesto que no alcanza las metas que aspiraba y, existe una continua ausencia de reconocimiento frente a tareas que demandan gran sentido de responsabilidad y, no se valoran de manera adecuada, por ello sus actitudes van perdiendo el sentido del empoderamiento en el trabajo.

En relación, con la segunda variable de investigación, se tiene al **desempeño laboral**, para tener en cuenta las teorías relacionadas y brindan sustento, aporte, se cita a **De Faria (2004)** menciona que es el comportamiento producido por un trabajador frente a diferentes responsabilidades, actividades que tiene en su puesto de trabajo; ello se regula normalmente con las capacidades y competencias que permiten desarrollar de manera ordenada los distintos procedimientos que tienen a cargo. Asimismo, **Palaci (2005)** refiere que es el valor que el colaborador posee para contribuir al desarrollo organizacional, productivo en la institución, el cual se desarrolla en un contexto de acciones sucesivas en relación a sus funciones y demandas. También, **Pedraza, Amaya y Conde (2010)** sostienen que guardan relación con los propósitos establecidos que se cristalizan en base a

los esfuerzos de los trabajadores. Ante ello, refuerzan, **Robbins y Judge (2013)**, que el desempeño tiene relación conductual con el trabajador, como son los desempeños de tareas, civismo y compromiso y ausencia de productividad.

En relación a la **conceptualización** para la variable del desempeño laboral, según **Chiavenato (2009)**, menciona que es la forma en cómo se realiza la valoración de las actividades conjuntas en función a las asignaciones que van determinándose en función a las labores que se encuentran precisadas en la organización para arribar indicadores óptimos de resultados. Por tal razón, en la **evaluación de desempeño**, Mondy (2010) hace énfasis que es sistematizada, mediante un diagnóstico o evaluación estandarizada en las tareas que desempeñan.

En referencia con las dimensiones, se cita a Dolan (2007) quien menciona tres dimensiones: dimensión **conocimiento**, es cuando el empleado tiene que poseer conocimiento sólido y formal sobre las condiciones en que ejecuta el trabajo para aplicarse de manera óptima. También, se cuenta a la dimensión **organización**, según Dolan (2007) es aquella que promueve al trabajador que disponga una actitud de predisposición proactiva y colaborativa, lo cual mejora notablemente la esfera de la convivencia con sus colegas. Asimismo, **Gil (2018)**, sostiene que se origina en base al adiestramiento y competencias a nivel innovativo y competitivo del trabajador, las cuales en su prestación de servicio sirven como aspectos positivos a favor de la organización.

La dimensión **responsabilidad**, muestra la capacidad que el trabajador dispone para solucionar las distintas asignaciones previstas por sus superiores, realizándolas de manera eficiente y acorde a los requerimientos exigidos. Todo ello, es fuente de una dinámica constante en torno de la atención, lo cual denota puntualidad, adaptación por el colaborador. Al respecto, Ribes, Perelló y Herrero (2018) mencionan que es la capacidad de acción en la respuesta regulada de un trabajador para el procedimiento oportuno y eficiente de sus tareas y funciones.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque es cuantitativo, porque mediante instrumentos validados permitieron cuantificar las respuestas que se obtuvieron de los participantes. Asimismo, utiliza la estadística para comprobar los niveles, hipótesis que presentaron las variables, brindando de esta manera las bases necesarias para arribar las discusiones y generar conclusiones (Hernández y Mendoza, 2018).

En relación el tipo de investigación, fue aplicada porque en base a hechos reales, se tomó soluciones prácticas para generar aportes que nutrirán a futuras investigaciones de similar contexto. Asimismo, el aporte teórico es vital para las teorías que existen como sustento a las variables de estudio (Ñaupas et al., 2018).

En relación con el diseño, fue no experimental, porque en ninguna etapa tuvo algún tipo de manipulación directa o indirecta de las variables; se evaluaron en su naturaleza específica. Asimismo, fue transversal porque la aplicación de los instrumentos de estudio, se ejecutaron en un único tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación, presentó un nivel correlacional porque buscó la relación o asociación entre una o más variables de estudio. Asimismo, el estudio comprendió un método hipotético – deductivo, con el cual se arribaron conjeturas en la secuencia y lógica de la comprobación de hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de *Burnout*

Definición conceptual

El *Burnout* denota la ausencia de sentimiento, emociones que se van generando de manera gradual produciendo en los trabajadores situaciones de desgano, desmotivación, despersonalización y ausencia de realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

Definición operacional

El *Burnout* fue evaluado mediante el MBI desde el año 1981, se busca analizar los niveles de estrés en los trabajadores administrativos desde las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y con ello proponer estrategias que hagan propicio una mejor convivencia (Medina, 2016).

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual

De acuerdo con, De Faria (2004) menciona que tiene relación a la manera en como el trabajador se comporta en la atención con el usuario. Asimismo, como es la entrega o rendimiento en sus funciones definidas según su área de trabajo.

Definición operacional

De acuerdo con la definición de Dolan (2007), se medirá el desempeño o rendimiento laboral de los trabajadores administrativos, en las diferentes responsabilidades, teniendo como elementos principales a las dimensiones del conocimiento, organización y responsabilidad.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población objeto de estudio, estuvo conformada por 120 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sayán durante el año 2021. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que es un conjunto de elementos que concuerdan con características específicas y particulares.

Tabla 1.
Distribución de la Población

Colaboradores	Cantidad
ADMINISTRATIVOS	50
NO ADMINISTRATIVOS	70
TOTAL	120

Fuente: Elaboración Propia.

- **Criterios de inclusión:** Son los trabajadores administrativos que pertenecen a la Municipalidad Distrital de Sayán.

- **Criterios de exclusión:** Se excluirán al presente estudio al cuerpo de concejo, que son alcalde y regidores, además de los colaboradores no administrativos, como el personal a cargo del mantenimiento del ornato del distrito.

La muestra está conformada por 50 colaboradores. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que es un subgrupo con características específicas de la población.

Tabla 2.
Distribución de la Muestra

Muestra	Trabajadores
TOTAL	50

Fuente: Elaboración Propia. (Ver Anexo 7)

Asimismo, el muestreo, es no probabilístico o dirigido; puesto que se efectuó por conveniencia de los investigadores, teniendo como intención que la selección de elementos no dependa de la probabilidad sino de las propias características del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para abordar los objetivos propuestos, se utilizó como técnica a la encuesta, la misma se emplea en investigaciones de tipo social, pedagógica y educacional (Ñaupas, et al., 2018).

En relación con los instrumentos, se utilizaron cuestionarios, en vista a la formulación y secuencialidad lógica de los ítems, guardando relación con la variables y dimensiones en estudio (Ñaupas et al., 2018).

Ficha técnica del Instrumento para la variable Síndrome de *Burnout*

Reseña histórica

De acuerdo a las investigaciones de Maslach y Jackson (1981), en primera instancia presentaron el instrumento con una versión que tenía en cuenta la utilización para factores de frecuencia e intensidad. Inicialmente, se orientó para profesionales en salud, tipo asistencial. Sin embargo, luego se tuvo la perspectiva de que la interacción con personas depende de los diferentes servicios. Posteriormente, patentaron una edición con triple estructura y definición operacional, el cual recae en la versión del Manual del año 1996, con 22 ítems, la cual fue la tercera edición.

Consigna de aplicación

El cuestionario consta de 22 ítems, para ello se solicita a los participantes administrados que se realice un marcado de cinco opciones en escala de Likert para que honestamente valoren las puntuaciones referidas. Asimismo, si hubiese algún tipo de duda estas serán comunicadas a las investigadoras del estudio. Finalmente, el tiempo promedio para el desarrollo de la aplicación se encuentra en 20 minutos.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Desde el año 1986, el instrumento en referencia posee validez concurrente, discriminante. Posteriormente, en una siguiente edición traducida al español del año 1996, se realizó con una validación por una serie de psicólogos, psiquiatras en diferentes países, oscilando un valor de confiabilidad de 0,85 a 0,89 Alpha de Cronbach.

Propiedades psicométricas peruanas

En Perú, distintos autores han adaptado el instrumento al medio. Un caso inicial de ello, fue el compuesto por los autores Llaja, Sarria y García (2007) cuyas pruebas en sus dimensiones obtuvieron confiabilidades de 0,80 para el agotamiento emocional; 0,47 para la despersonalización y 0,73 para la dimensión realización

profesional. En el caso del instrumento actual se hace referencia al autor Román (2019) quien sometió a confiabilidad y validación los instrumentos.

Propiedades psicométricas del piloto

Mediante prueba piloto a 20 trabajadores administrativos, se obtuvo un coeficiente de 0,881 Alfa de Cronbach, lo cual la hace alta y confiable.

Ficha técnica del Instrumento que mide Desempeño laboral

Reseña histórica

Fue creado desde los aspectos teóricos por Dolan en el año 2007, teniendo en cuenta que las acciones de desempeño son sistemáticas, medibles y evaluables, tiene a su vez relación con los atributos, comportamientos y resultados que demanda la persona al trabajo. En conclusión, es la medida de la productividad de un empleado para saber si podrá mejorar su rendimiento a futuro. Adaptado por las investigadoras en la presente investigación.

Consigna de aplicación

El cuestionario consta 10 ítems, para ello se solicita a los participantes administrados que se realice un marcado de cinco opciones en escala de Likert para que honestamente valoren las puntuaciones referidas. Asimismo, si hubiese algún tipo de duda estas serán comunicadas a las investigadoras del estudio. Finalmente, el tiempo promedio para el desarrollo de la aplicación se encuentra en 10 minutos.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

El estudio consistió en una población de 790 funcionarios, la cual mediante muestra aleatoria de 259 funcionarios se dispuso a realizar el estudio, presentándose una validez por factores y originando una confiabilidad de 0,80 Alpha de Cronbach.

Propiedades psicométricas peruanas

En el Perú, anteriormente los autores Díaz y Bustamante (2018) validaron un instrumento con una población de 45 personas y confiabilidad 0.837 Alfa de Cronbach. En el caso del instrumento actual, análogamente al instrumento de la primera variable se realizó por Román (2019).

Propiedades psicométricas del piloto

Luego de aplicarse a 20 trabajadores administrativos, se obtuvo una confiabilidad de 0,804 Alfa de Cronbach.

En concordancia con Hernández y Mendoza (2018), sostienen que la validez es la gradualidad con la que un instrumento adquiere precisiones en su medición, para efectos de validez, se transcriben a continuación:

Tabla 3
Validez de los instrumentos

Expertos	DNI	Instrumento 1	Instrumento 2
Dr. Randall Seminario Unzueta	43311504	Aplicable	Aplicable
Mg. Víctor Chero Pacheco	10676704	Aplicable	Aplicable
Dr. Rubén Cueva Mestanza	41232655	Aplicable	Aplicable
Mg. Lopez Landauro, Rafael Arturo	08273208	Aplicable	Aplicable
Mg. Pérez Ruibal Regalado, Eliana	15427987	Aplicable	Aplicable
Mg. Dios Zarate, Luis Enrique	07909441	Aplicable	Aplicable
Mg. Rodriguez Alegre, Lino	06535058	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia según validez del Instrumento.

En relación con la confiabilidad, se hace referencia a Hernández y Mendoza (2018) refieren que es el grado de aplicación sobre un determinado instrumento y, los valores o muestras son iguales o mejores.

Tabla 4
Confiabilidad de las variables

	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Síndrome de <i>Burnout</i>	0.881	22
Desempeño Laboral	0.804	10

Fuente: Según SPSS V. 25.0

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se generó un formulario virtual en *Google Forms*, a continuación, se sistematizó los valores de opciones en las respuestas por escala. Luego de ello, consolidando todo el formulario se obtiene un link de enlace corto, el cual permite compartirse por distintos canales de comunicación (correo electrónico, *Facebook*, *WhatsApp*). La intención fue que los administrados puedan responder desde los medios o herramientas tecnológicas que se encuentren a su alcance. Para consolidar todas las respuestas se descargue en una base de datos en el software Microsoft Excel 2016.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez consolidada la base de datos en Microsoft Excel, se diseñó una plantilla en el cual los puntajes obtenidos sirvieron para la obtención de los puntajes; previamente se requiere establecer los valores de niveles y rangos para las variables descriptivas y con ello, producir los gráficos de nivel en el SPSS V.25.0; culminando dicha programación, se ejecutó en el software SPSS V.25.0, la comprobación de hipótesis previa prueba de normalidad de *Kolmogorov – Smirnov*; se decidió continuar con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio, no se trasgredió los derechos de los trabajadores administrativos puesto que no se hizo ningún tipo de manipulación o estímulo a los participantes. Asimismo, se siguió los lineamientos de la guía de elaboración de tesis actualizada de la Universidad César Vallejo del 2021. Por todo ello, se respetó de acuerdo al cuerpo, estilo y consiguiente forma de la investigación en todos los aportes que ha tenido a bien considerar. Además, como aspectos se hace referencia a los principios éticos como son: la beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía en la participación de los colaboradores de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de los resultados

4.1.1. Síndrome de *Burnout*

Tabla 5.

Distribución de frecuencia según variable Síndrome de Burnout

Nivel	F	%
Bajo	25	50.0
Moderado	24	47.5
Alto	1	2.5
Total	50	100.0

Nota: F: Frecuencia; %: Porcentaje

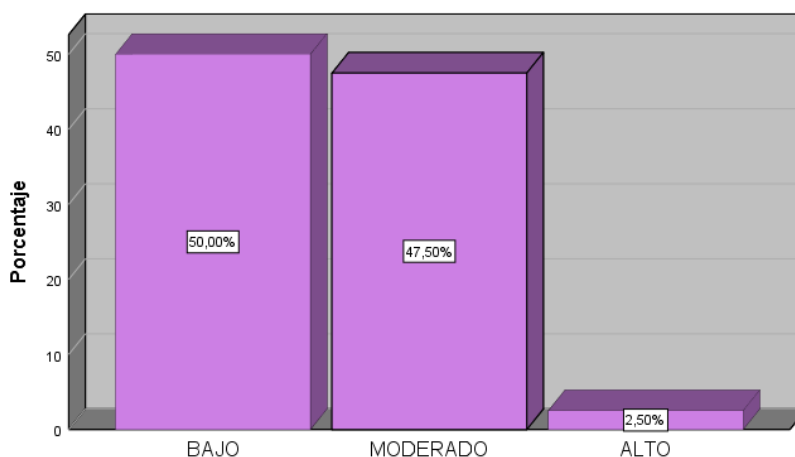


Figura 1. Niveles según variable Síndrome de Burnout.

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la variable Síndrome de *Burnout*: el 60.0% refiere que presenta un nivel bajo; el 47.5% refiere que presenta un nivel moderado y, el 2.5% un nivel alto.

4.1.2. Dimensiones del Síndrome *Burnout*

Tabla 6.

Distribución de frecuencia según dimensión agotamiento emocional

Nivel	F	%
Bajo	30	60.0
Moderado	16	32.5
Alto	4	7.5
Total	50	100.0

Nota: F: Frecuencia; %: Porcentaje

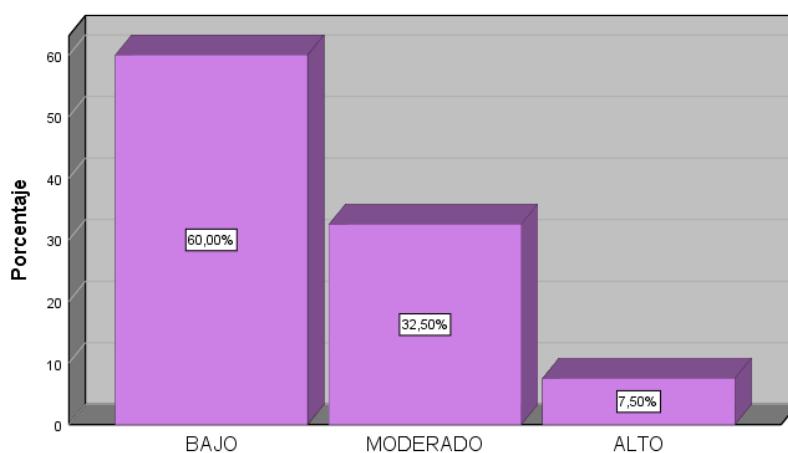


Figura 2. Niveles según dimensión agotamiento emocional

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la dimensión agotamiento emocional: el 60.0% refiere que presenta un nivel bajo; el 32.5% refiere que presenta un nivel moderado y, el 7.5% un nivel alto.

Tabla 7.

Distribución de frecuencia según dimensión despersonalización

Nivel	F	%
Bajo	41	82.5
Moderado	9	17.5
Total	50	100.0

Nota: F: Frecuencia; %: Porcentaje

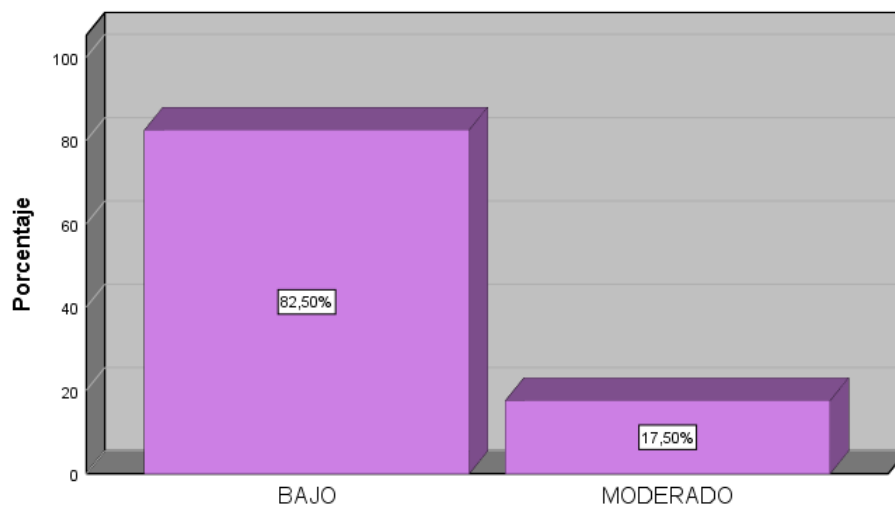


Figura 3. Niveles según dimensión despersonalización

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la dimensión despersonalización: el 82.5% refiere que presenta un nivel bajo y, el 17.5% refiere que presenta un nivel moderado.

Tabla 8

Distribución de frecuencia según dimensión realización personal

Nivel	F	%
Bajo	4	7.5
Moderado	24	47.5
Alto	22	45.0
Total	50	100.0

Nota: F: Frecuencia; %: Porcentaje

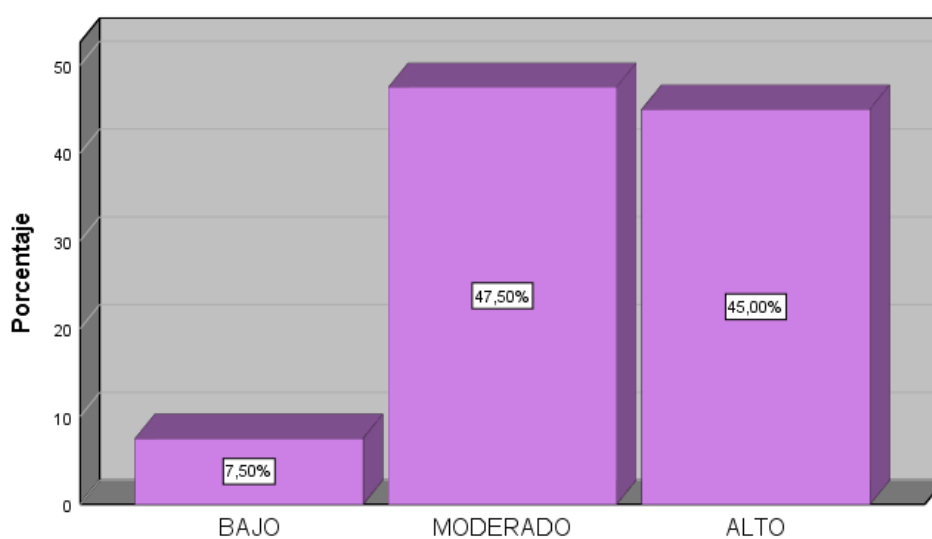


Figura 4. Niveles según dimensión realización personal

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la dimensión realización personal: el 7.5% refiere que presenta un nivel bajo y, el 47.5% refiere que presenta un nivel moderado y, el 45.0% refiere que presenta un nivel alto.

4.1.3. Desempeño Laboral

Tabla 9

Distribución de frecuencia según variable desempeño laboral

Nivel	F	%
Deficiente	3	5.0
Regular	14	27.5
Eficiente	33	67.5
Total	50	100.0

Nota: F: Frecuencia; %: Porcentaje

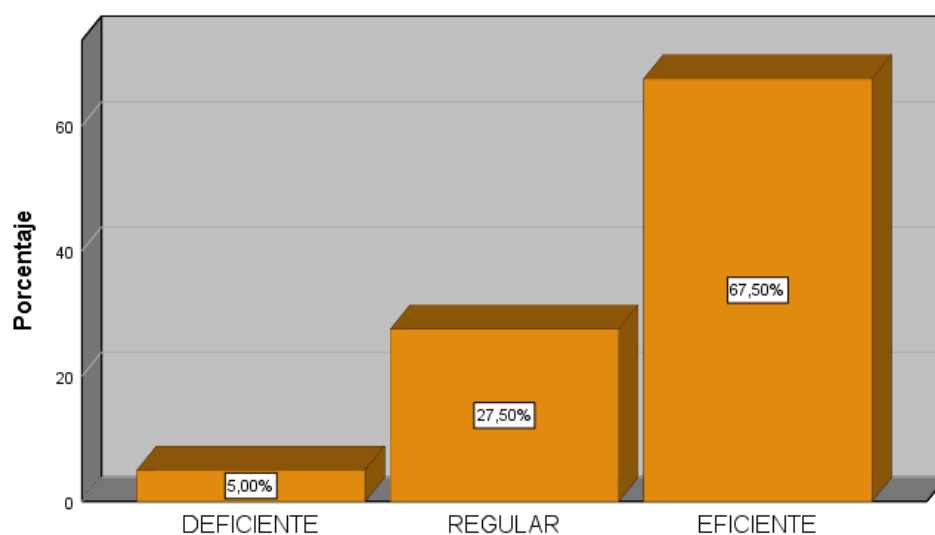


Figura 5. Niveles según Variable desempeño laboral

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la variable desempeño laboral: el 5.0% refiere que presenta un nivel deficiente, el 27.5% refiere que presenta un nivel regular y, el 67.5% refiere que presenta un nivel eficiente.

4.1.4. Dimensiones del Desempeño Laboral

Tabla 10.

Distribución de frecuencia según dimensión conocimiento

Nivel	F	%
Deficiente	19	37.5
Regular	31	62.5
Total	50	100.0

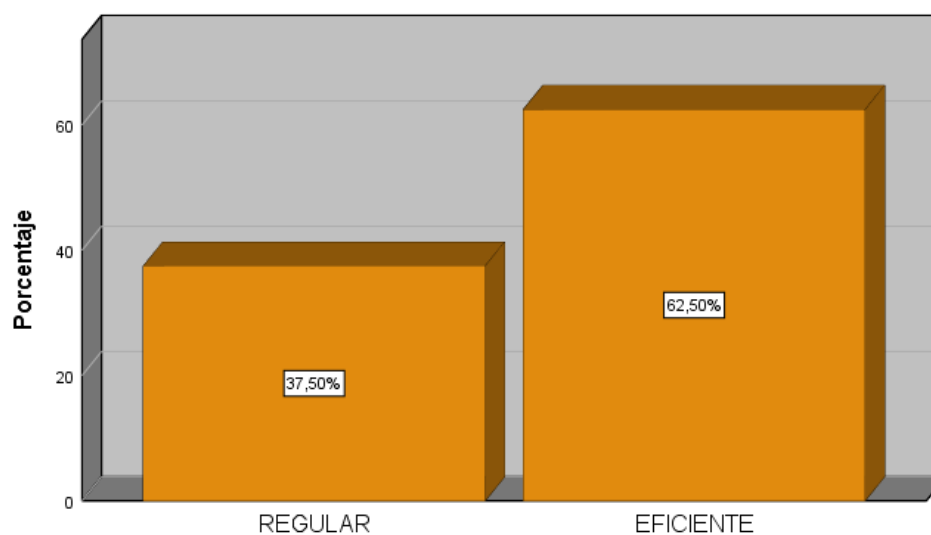


Figura 6. Niveles según dimensión conocimiento

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la dimensión conocimiento: el 37.5% refiere que presenta un nivel regular, y, el 62.5% refiere que presenta un nivel eficiente.

Tabla 11.

Distribución de frecuencia según dimensión organización

Nivel	F	%
Deficiente	1	2.5
Regular	18	35.0
Eficiente	31	62.5
Total	50	100.0

Nota: F: Frecuencia; %: Porcentaje

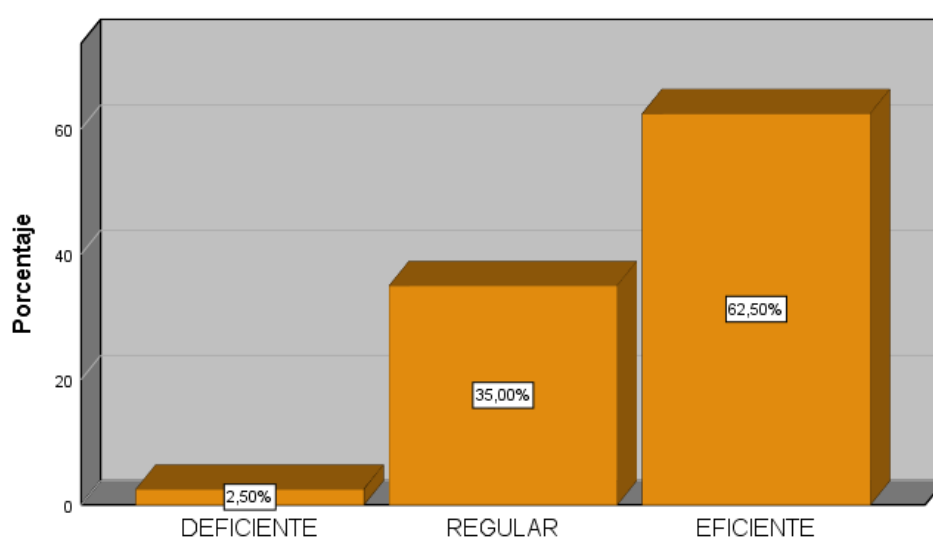


Figura 7. Niveles según dimensión organización

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la dimensión organización: el 2.5% refiere que presenta un nivel deficiente, el 35.0% refiere que presenta un nivel regular y, un 62.50% refiere un nivel eficiente.

Tabla 12.

Distribución de frecuencia según dimensión responsabilidad

Nivel	F	%
Regular	11	22.5
Eficiente	39	77.5
Total	50	100.0

Nota: F: Frecuencia; %: Porcentaje

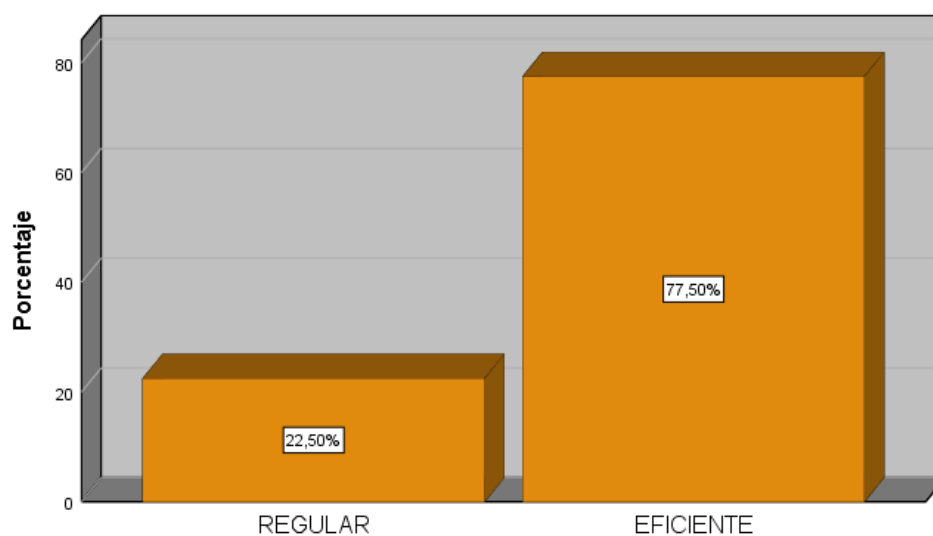


Figura 8. Niveles según dimensión responsabilidad

De acuerdo con la tabla y figura, se observa en base a la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán se obtuvo los siguientes resultados para la dimensión responsabilidad: el 22.5% refiere que presenta un nivel regular y, un 77.50% refiere un nivel eficiente.

4.2. Análisis de Normalidad

Hipótesis nula: Las variables síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021, presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: Las variables síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021; no presentan una distribución normal

Tabla 13.
Prueba de normalidad

	K - S	Sig.
Síndrome de <i>Burnout</i>	0.142	,004
Desempeño Laboral	0.123	,010

Nota: K-S: Kolmogorv Smirvov. SPSS V. 25.0

De acuerdo con la tabla se aprecia que los valores de significancia para la primera variable son menores al valor que 0,05. Por tal razón, se decide seguir la ruta de la estadística no paramétrica mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, dado que no presenta una distribución normal.

4.3. Resultados correlacionales

Tabla 14.
Escala para interpretar el nivel de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
0,00	No existe correlación alguna
0,01 – 0,19	Correlación positiva muy baja
0,20 – 0,39	Correlación positiva moderada baja
0,40 – 0,59	Correlación positiva moderada
0,60 – 0,79	Correlación positiva alta
0,80 – 1,00	Correlación positiva muy alta

Nota: Adaptado de Hernández y Mendoza (2018).

4.3.1. Síndrome de *Burnout* y Desempeño Laboral

Hipótesis general

Tabla 15.

Coefficiente de correlación y significación entre las variables síndrome de Burnout y desempeño laboral

Rho de Spearman	V1: Síndrome de <i>Burnout</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,560*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2: Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,560*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla se presenta la correlación entre las variables de estudio, mediante el análisis de Coeficiente de Rangos de Rho de Spearman, establece una correlación positiva moderada ($Rho = ,560$) y, significativa ($p < 0,05$), concluyendo que existe relación entre las variables analizadas Síndrome de *Burnout* y Desempeño laboral.

4.3.2. Agotamiento emocional y desempeño laboral

Hipótesis Específica 1

Tabla 16.

Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral

Rho de Spearman	D1: Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,480*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Spearman	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,480*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla se presenta la correlación, mediante el análisis de Coeficiente de Rangos de Rho de Spearman, establece una correlación positiva moderada (Rho = ,480) y, significativa ($p < 0,05$), concluyendo que existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral.

4.3.3. Despersonalización y desempeño laboral

Hipótesis Específica 2

Tabla 17.

Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral

	D2. Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,510*
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	50	50
Spearman	V2 Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,510*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla se presenta la correlación, mediante el análisis de Coeficiente de Rangos de Rho de Spearman, establece una correlación positiva ($Rho = ,560$) y, significativa ($p < 0,05$), se concluye que existe relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral.

4.3.3. Realización personal y desempeño laboral

Hipótesis Específica 3

Tabla 18.

Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral

Rho de Spearman	D3: Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,620*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,620*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla se presenta la correlación, mediante el análisis de Coeficiente de Rangos de Rho de Spearman, establece una correlación positiva alta (Rho = ,620) y, significativa ($p < 0,05$), se concluye que existe relación entre la dimensión realización personal y desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En la presente tesis se tuvo en cuenta investigar la relación entre las variables Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán, Huaura, año 2021; puesto que en la actualidad es pertinente por las dificultades que ha traído consigo la emergencia sanitaria producida por el COVID-19. Asimismo, la problemática revela indicadores que son pertinentes para un mejor análisis de las variables y, con ello arribar a conclusiones, recomendaciones que sirvan notablemente en contraste con las bases teóricas existentes.

La hipótesis general, reveló que las variables presentan una relación positiva moderada y significativa con un ($Rho = 0,560$). Asimismo, los resultados descriptivos en dicha variable señalaron que el Síndrome de *Burnout*, presentó un nivel bajo con 50.0%. Además, la variable desempeño laboral evidenció un 67.5% para un nivel eficiente. Al respecto, se da respuesta y sustento a la hipótesis propuesta, dado que los niveles tienen relación directa.

En concordancia con los hallazgos, estos coinciden con el autor Larrea (2021) quien sostiene que la valoración del desempeño alcanzó un nivel regular con el 100%, frente al desempeño laboral productivo alcanzó un 71% para el nivel regular. Por lo tanto, se demuestra que el estrés posee incidencia en un 41.7% de respuesta sobre el desempeño de los trabajadores. Por ello, recomendó realizar talleres psicoeducativos bajo un enfoque de salud preventiva para disminuir la problemática del estudio.

Por otra parte, Aguado y Loaiza (2021), refieren en sus resultados que: el 2% de los docentes presentó un nivel bajo de Síndrome de *Burnout*, con lo cual concluyó que, en una mayor proporción, los docentes en estudio presentaron niveles medios de estrés, con lo cual se atribuye una media aritmética de 66.44 puntos.

Además, los hallazgos coinciden con Jacinto (2019) quien midió la relación entre el Síndrome de *Burnout* y, la satisfacción laboral con un $Rho = 0,648$. También coincidieron con Gonzáles (2019), con un $Rho = 0,681$ y Aguilar (2019) con un $Rho = 0,710$, revelaron que la relación entre el estrés y desempeño laboral, es positiva y significativa.

Para reforzar, lo expuesto, se cita a Leka (2004), quien hace referencia que el estrés parte de la reacción regulada del propio trabajador ante los eventos adversos como la presión, sobrecarga y exigencia de funciones. Asimismo, en algunos casos tienen relación con la ausencia de conocimiento, lo cual disminuye la autoestima del trabajador al percibir que no satisface las expectativas que tiene a cargo.

La primera hipótesis específica, reveló una correlación positiva moderada y significativa con $Rho = 0,480$. Asimismo, en los resultados descriptivos de la dimensión agotamiento emocional se muestra un nivel predominante del 60.0% nivel bajo. Dichos resultados, coincidieron con Zans (2017) quien en su investigación midió la incidencia del clima organizacional y, el desempeño laboral, concluye revelando que existe una alta motivación por parte de los jefes responsables de cada área de trabajo para generar cambios y mejoras en el clima organizacional.

La segunda hipótesis específica, reveló una correlación positiva moderada y significativa con $Rho = 0.510$. Asimismo, en los resultados descriptivos de la dimensión despersonalización se muestra un nivel bajo al 82.5%. Dichos resultados coincidieron con Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2019) quienes en sus resultados revelaron un 98.0% del nivel medio y alto de estrés laboral.

Para los autores, Maslach y Jackson (1981) sostienen que cuando se evidencia una actitud déspota, poco predispuesta ante el usuario, trato intolerable, poco cordial, se hace visible la despersonalización. Para agregar, los hallazgos también coincidieron con, Guimenes y Vásquez (2021), quienes en su investigación establecieron la relación entre el Síndrome de *Burnout* y los estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores, en el cual concluyeron que la relación fue directa y débil entre las variables analizadas.

La tercera hipótesis específica, reveló una correlación positiva alta y significativa con $Rho = 0,620$. Asimismo, para los resultados descriptivos en la dimensión realización personal, obtuvo un 47.5% para el nivel moderado. Dichos resultados coincidieron con Espinosa, Morán y Granados (2021) quien estudió el Síndrome de *Burnout* y su efecto en el desempeño docente en tiempos de pandemia, lograron elaborar un plan preventivo que dispuso tener en cuenta a los directivos como herramientas para disminuir los niveles del *Burnout* y, de esta manera mejorar el rendimiento en el desempeño docente.

Asimismo, Pacherras (2021) quienes en su investigación establecieron la relación de gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial en Moyobamba, 2020, revelaron que un 80.0% alcanzó niveles adecuados y, un nivel de desempeño eficiente en un 53.0%. Asimismo, para la comprobación de hipótesis $Rho = 0,666$, lo cual expresa una correlación media entre las variables mencionadas.

Para reforzar, Medina (2016) menciona que todo ello se debe al deseo de que el propio trabajador tenga para auto motivarse y desarrollarse, desde una óptica de empoderamiento, cambiando así la perspectiva del ambiente laboral y con ello el clima organizacional. Sin embargo, en el *Burnout*, no se evidencia dicho interés dado que el trabajador se encuentra sometido a diferentes factores estresores que se han expuesto en la investigación.

Al respecto, la situación que padece un colaborador tiene distintas aristas, todo ello va repercutir, a las acciones que disponga para dirigirse a la atención del usuario. Actualmente, muchas veces se cataloga en función al carácter, sin embargo, como una esfera solo se percibe una parte del componente del problema. Por ello, en la actualidad se recomienda que los líderes, establezcan un clima favorable en su organización donde se base el respeto de la opinión.

Todo ello, va permitir que la productividad aumente, considerando a un colaborador como uno de los elementos más importantes dentro de la organización, puesto que son los que muestran el rostro de la institución; por ello se requiere ser empáticos y asertivos para detectar algún tipo de problemática, para ser resuelta colaborativamente en beneficio común.

VI. CONCLUSIONES

Ante la recolección de información de la encuesta empleada en la Municipalidad distrital de Sayán, al respecto al tema a tratarse en la presente investigación, y haberlos analizados minuciosamente, se llegó a las conclusiones siguientes:

Visto el planteamiento del objetivo principal de la investigación y en relación a los datos obtenidos, se determinó que el Síndrome de Burnout tiene una relación positiva moderada ($Rho = 0,560^*$) y significativa ($p < 0,05$), con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021, siendo este resultado un punto preocupante pues advertiría los posibles problemas futuros en el personal pues estos sienten agotamiento emocional, se despersonaliza de los administrados mostrando bajo interés en sus intereses personales aunque con los pocos recursos que tienen manejan sus problemas para cuidar su puesto de trabajo.

Teniendo en cuenta, el primer objetivo específico y visto los resultados obtenidos se determinó que la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral tiene una relación positiva moderada ($Rho = 0,480^*$) y significativa ($p < 0,05$), es decir los trabajadores administrativos si demuestran un nivel de estrés moderado en su ambiente laboral.

Teniendo en cuenta, el segundo objetivo específico y visto los resultados obtenidos, se determinó que entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral, existe relación positiva moderada ($Rho = 0,510$) y significativa ($p < 0,05$), es decir muchos de los trabajadores incluidos en este estudio no muestra interés en las solicitudes de los administrados muchos de ellos mostrando desgano en las atenciones al público.

Teniendo en cuenta el tercer objetivo específico y visto los resultados obtenidos se determinó que entre la dimensión realización personal y desempeño laboral, existe relación positiva alta ($Rho = 0,620$) y significativa ($p < 0,05$), es decir a pesar de los problemas denominados así en puntos anteriores muchos de los trabajadores administrativos tienen deseos de superación, de lograr alcanzar sus metas personales y mantenerse dentro de su puesto de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la gerencia, que se establezca programas de identificación de objetivos organizacionales y objetivos personales, dado que en la actualidad es sabido que esta problemática se resuelve de manera conjunta y no aisladamente. Priorizando, la salud de los colaboradores ya que son el elemento clave en la organización. Asimismo, contribuirá a que se encuentren libre de tensiones y su capacidad de respuesta sea mejor.

Segunda

Se recomienda a los gerentes, jefes o coordinadores de área, no sobrecargar a los trabajadores, es previsto mejorar la organización de las asignaciones, tareas para que se cuente con una holgura y plazos razonables, ello contribuyendo a mejorar una mejor atención al usuario, como la promoción del trabajo en equipo para que se fomente la empatía. Asimismo, para aligerar todos estos factores, es recomendable que, a través de sus canales de comunicación como el *WhatsApp*, se transmitan frases motivadoras, para promover el cumplimiento de los objetivos diarios.

Tercera

Se recomienda con urgencia que todas las áreas y sus encargados, mediante las redes de difusión de comunicación y canales internos; estimular con un *coach*, consejero o psicólogo organizacional que promueva la trasmisión de contenidos motivacionales para mantener activos, en buen estado de ánimo y con buena disposición de servir a los usuarios como parte de una identidad institucional, empoderados con un lema o visión organizacional.

Cuarta

Se recomienda, que se cuente con un especialista: psicólogo o consejero en la Municipalidad, para motivar a los trabajadores a continuar su formación en servicio, es visto que el perfeccionamiento profesional promueve el apoyo social en el trabajo y con ello, mejora el sentido de superación de la persona, con la finalidad de brindar un mejor rendimiento y desempeño laboral en el día a día.

REFERENCIAS

- Aguado y Loaiza (2021). *Síndrome de Burnout en docentes de la institución Educativa “José María Arguedas” Parcona, Ica – 2020*. (Tesis de pregrado): Universidad Nacional San Luis Gonzaga. <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/UNICA/3046>
- Aguilar, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaria de Villa, Chorrillos. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3484>
- Belloch, A. (2009). *Manual de Psicopatología*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23, 1, 43-51.
- Cavalcante, G., Souza, H., Almeida, P., Almeida, B., & Almeida, G. (2016). The prevalence of burnout syndrome in medical students. *Archives of Clinical Psychiatry (São Paulo)*, 43(1), 6-10. <https://doi.org/10.1590/0101-60830000000072>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (Segunda Ed.). México: McGraw–Hill
- Conejo, A. (2019). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán, 2017*. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3502>
- De Faria, F. (2004). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. Balderas, México: Editorial Limusa
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2019). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo Vol 14(2)*. Recuperado: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 113-131. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.806>

- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La gestión de recursos humanos*. (3º Ed.). Madrid, España: España: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Espinosa, J., Morán, F., y Granados, J. (2021). El síndrome de Burnout y su efecto en el desempeño docente en tiempo de pandemia. *Pol. Con. (Edición núm. 56)* Vol. 6, No 3. Marzo 2021, pp. 670-679. ISSN: 2550 - 682X. DOI: 10.23857/pc.v6i3.2395. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Gil, J. (2018). *El Coaching se hace mayor*. El Libro Blanco del Coaching. España: Círculo Rojo.
- Gómez, L., & Estrella, (2015). Síndrome de Burnout: una revisión breve. *Ciencia y Humanismo en la Salud 2015*, Vol. 2, No 3, pp. 116-122
- Gonzales, W. (2019). *Estrés y desempeño laboral docente de la I.E. Próceres de la Independencia N° 138 de San Juan de Lurigancho, Lima*. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3237>
- Guimenes, J. y Vasquez, F. (2021). *Síndrome de Burnout y los Estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020*. (Tesis de pregrado): Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60622>
- Gutiérrez, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*. Trimestre móvil Febrero-Marzo-Abril 2020. Informe Técnico N°05 – Mayo 2020. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/empleo-disminuyo-25-en-lima-metropolitana-en-el-trimestre-febrero-marzo-abril-del-2020-12188/>
- Instituto Nacional de Salud Mental (2019). Problemas del sueño ocasionan problemas de salud y baja calidad de vida. Recuperado

de: <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2019/006.html>

- Jacinto, Y. (2019). *El síndrome de burnout y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N° 2051 de Carabayllo*. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3571>
- Jacinto, Y. (2019). *El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N° 2051 de Carabayllo*. (Tesis de posgrado): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3571>
- Jaramillo, M., y Ñopo, H. (2020). *Impactos de la epidemia del coronavirus en el trabajo de las mujeres en el Perú*. Documentos de investigación. Empleos, productividad e innovación. Lima: GRADE. ISBN: 978-612-4374-30-2. Recuperado de: <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADEdi106.pdf>
- Larrea, D. (2021). *Síndrome de Burnout en el desempeño Administrativo del talento humano*. (Tesis de posgrado): Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32233>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca
- Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout evolución conceptual y estado actual en cuestión. *Revista VivatAcademia, Número 112*, España, Recuperado de: <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 52 (1). pp. 29-40.
- Maslach, C. (2001). *Job Burnout. Annual Review of Psychology Vol. 52:397-422*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Medina, R. (2016). Características personales y condiciones de trabajo Asociado al síndrome de Burnout en los Médicos Asistenciales de ESSALUD de la ciudad de Cajamarca. *Revista Tendencias en Psicología. Vol. 1(2): 53-*

59. Recuperado de:
<http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/TP/article/view/335>
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (Decimoprimer Ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación
 - Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J., y Romero, H. (2018) *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa y redacción de la tesis*. (5a ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
 - OMS (2015). *México, primer lugar en estrés laboral*. Datos estadísticos de estrés México: Informador.Mx. Recuperado de:
<https://www.informador.mx/Economia/Mexicoprimer-lugar-en-estres-laboral-OMS-20150517-0051.html>
 - OPS (2016). *Celebración día mundial de salud y seguridad en el trabajo 2016*. WashingtonDC. Recuperado de:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=3907&lang=es
 - Pacherras, C. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020*. (Tesis de maestría): Universidad César Vallejo. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55445>
 - Pacherras, C. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020*. (Tesis de posgrado): Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55445>
 - Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
 - Paredes, P., Parra, M., & Bravo, L. (2017). ¿Existe síndrome de burnout en los médicos de un hospital de mediana complejidad?, una experiencia en el Hospital del IESS de Ambato. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas (Quito)*. Vol. 40. Núm. 1. Recuperado de:
https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CIENCIAS_MEDICAS/article/view/1158
 - Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de*

- Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Quinceno, J. M. y Alpi, V. S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 117-125.
 - Ribes, G., Perello, M. & Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos Gestión de personal*. España: Universidad Politecnica de Valencia.
 Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10251/113116>
 - Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (Décima Ed.). México: Pearson
 - Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (Decimoquinta ed.). Naulcapan de Juárez, México: Pearson Educación
 - Rojas, J. (2018). *Noticias: 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Recuperado de: <https://web.facebook.com/Gestionpe/posts/1651440164874222/>
 - RPP (2015). *Noticias: El 58% de los peruanos sufre de estrés*. Lima.
 Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanosufre-de-estres-noticia-764777>
 - Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de posgrado): Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
 - Zhang, L., Yao, Y., & Yiu, T. (2020). Job Burnout of Construction Project Managers: Exploring the Consequences of Regulating Emotions in Workplace. *Journal of Construction Engineering and Management*. Vol. 146. Recuperado de: [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0001913](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0001913)

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Operacionalización

Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, Lima 2021

TEMA: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYÁN, HUAURA, AÑO 2021"					
Hipótesis General	Variables	Definición conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Existe relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, Lima 2021.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p>	<p>el Burnout es una pérdida gradual, progresiva con respecto a la preocupación. Asimismo, la ausencia de todo sentimiento hacia las personas con las que trabaja y atiende, como efecto conlleva al aislamiento deshumanización (Maslach y Jackson, 1981, p. 40).</p>	<p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, Lima 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento Emocional • Despersonalización • Realización Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Abrumación • Agotación • Respuesta impersonal • Ausencia de Sentimientos • Superación • Plenitud
Hipótesis Específicas					
<p>Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p> <p>Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p> <p>Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021.</p>	<p>Variable 2: desempeño laboral</p>	<p>El desempeño laboral es producto del comportamiento que tiene un colaborador ante las distintas responsabilidades que se presentan en el puesto en el que labora y que depende de los procedimientos de regulación entre la empresa y el trabajador (De Faria, 2004).</p>	<p>Determinar relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p> <p>Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p> <p>Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Organización • Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Cantidad • Competencias • Iniciativa • Liderazgo • Cooperación • Fiabilidad • Adaptación • Asistencia • Presencia

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo Nº 2: Matriz de Consistencia

Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, Lima 2021

PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
<p>En la presente investigación se identificó los factores que generan el síndrome de Burnout que se viene observando dentro de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, Lima en el año 2021</p>	<p>Problema Principal:</p> <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de <i>Burnout</i> y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Objetivo general Determinar la relación entre el Síndrome de <i>Burnout</i> y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>Hipótesis general Existe relación entre el Síndrome de <i>Burnout</i> y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>	<p>Variables 1:</p> <p>Síndrome de Burnout: Dimensiones: - Agotamiento Emocional - Despersonalización - Realización Personal</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental. Transversal Descriptivo</p> <p>Población: Municipalidad Distrital de Sayán</p> <p>Muestra: 50 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p>	<p>Para procesar la información se procedió a codificar los resultados obtenidos organizándolos por dimensiones en una hoja de Excel para la tabulación respectiva, dicha data fue ingresada al software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para el procesamiento estadístico y así hallar el coeficiente de correlación de las variables en estudio.</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>	<p>Variables 2:</p> <p>Desempeño Laboral: Dimensiones: - Conocimiento - Organización - Responsabilidad</p>		
	<p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>	<p>Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>			
	<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>	<p>Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021</p>			

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 3: Evidencia del diseño de encuesta – Formulario de google

CUESTIONARIO: SÍNDROME DE BURNOUT Y DE: ☆

Preguntas Respuestas 50

Sección 1 de 9

CUESTIONARIO: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información relevante para el estudio de el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021.
Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en términos claros, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene realizando.

Se le recuerda que el cuestionario será aplicado de manera anónima.
!Se le agradece de antemano su participación!

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 9

Síndrome de Burnout

Te explicamos brevemente que es síndrome de Burnout:

El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral.

Al respecto, te hacemos las siguientes preguntas:

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 9

Dimensión 1: Agotamiento Emocional

Concepto: Refieren a que los seres humanos se sienten desanimados, lo cual complica que puedan alcanzar los resultados esperados institucionales, dado que estos no presentan el factor crucial para poder generar un mejor rendimiento. En tal sentido presentan escasos deseos de poder brindar atención a cada usuario en las distintas consultas o ayuda que requiera.

Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo *

1. Nunca
2. Casi nunca

Fuente: Formulario de google

Anexo N° 5: Confiabilidad de variables

V1: Síndrome de Burnout

Visible: 22 de 22 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	var
1	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	
2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	1	3	3	
3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	3	2	
4	3	5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
5	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	1	3	1	1	1	3	1	1	
6	2	1	1	2	3	4	3	4	2	3	1	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	
7	3	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	2	3	
8	2	2	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	
9	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	
10	2	3	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	4	
11	3	4	2	3	2	5	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	
13	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
14	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
16	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
17	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	
20	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
21																							
22																							
23																							

Fuente: Según SPSS V. 25.0 – Prueba Piloto.

Fiabilidad

Escala: V1: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	20	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	22

Fuente: Según SPSS V. 25.0 – Prueba Piloto.

V2: Desempeño laboral

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	var	var	var	var	var	var	var	var	var	
1	3	3	1	2	3	4	2	2	2	3										
2	4	3	2	2	4	5	3	3	3	2										
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2										
4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4										
5	3	2	4	3	1	1	1	3	1	4										
6	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4										
7	3	2	2	3	4	5	2	3	1	3										
8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5										
9	4	4	2	2	5	5	3	4	4	5										
10	2	3	3	1	2	3	2	1	1	4										
11	4	2	2	3	2	5	2	3	2	3										
12	2	2	2	2	3	5	3	3	3	4										
13	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4										
14	4	3	3	3	3	5	3	4	4	2										
15	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4										
16	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4										
17	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2										
18	2	2	2	2	2	5	2	2	1	2										
19	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3										
20	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2										
21																				
22																				
23																				

Fuente: Según SPSS V. 25.0 – Prueba Piloto.

Fiabilidad

Escala: V2: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a	20	0
	20	0	100,0	,0
Total	20	0	100,0	,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	10

Fuente: Según SPSS V. 25.0 – Prueba Piloto.

Anexo N° 6: Autorización para aplicar instrumentos de recolección de datos



CARTA DE AUTORIZACIÓN

El Alcalde de la Municipalidad Distrital de Sayán que al final suscribe.

AUTORIZA

A las Bach. **Zarate Granados Janet**, identificada con DNI. N° 47032938, y **Romero Sebastian Anyi Katerin**, identificada con DNI. N° 74202047; a razón, que puedan aplicar entrevistas y/o encuestas, para recabar información necesaria para su trabajo de investigación (TESIS):

"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYÁN, HUAURA, AÑO 2021"

Se expide la presente autorización a solicitud de las interesadas para los fines que estimen convenientes.

Sayán, 01 de junio de 2021


Municipalidad Distrital de Sayán
PROVINCIA DE HUAYRA - SECCIÓN LIMA
ALCALDE

Anexo N° 7: Directorio de Trabajadores Administrativos

COLABORADORES	CANTIDAD
ADMINISTRATIVOS	50
NO ADMINISTRATIVOS	70
TOTAL	120

GERENCIA	COLABORADORES
GERENCIA DE SECRETARIA GENERAL	2
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	5
GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA	6
GERENCIA DE COMERCIALIZACION Y FISCALIZACION	9
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	8
GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	8
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y ECONOMICO	12
TOTAL	50


Fuente: Elaboración Propia.

Anexo Nº 8: Validación de Instrumentos a través de Juicio de Expertos

Mg. Lopez Landauro, Rafael Arturo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): <i>Suficiencia proba.</i>			
Opinión de aplicabilidad:	Aplicable [<input checked="" type="checkbox"/>]	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>]	No aplicable [<input type="checkbox"/>]
Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ LANDAURO, RAFAEL ARTURO		DNI: 08273208	
Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública			
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.		Lima, 25 de mayo del 2021	
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo			
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo			
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión			

Mg. Pérez Ruibal Regalado, Eliana

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____			
Opinión de aplicabilidad:	Aplicable [<input checked="" type="checkbox"/>]	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>]	No aplicable [<input type="checkbox"/>]
Apellidos y nombres del juez validador: PERÉZ RUIBAL REGALADO, ELIANA		DNI: 15427987	
Especialidad del validador: Magíster en Docencia Universitaria.			
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.		Lima, 31 de mayo del 2021	
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo		 ----- Firma del Experto Informante.	
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo			
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión			

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. DIOS ZARATE, LUIS ENRIQUE DNI: 07909441

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 27 de mayo del 2021



Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Mg. Rodriguez Alegre, Lino

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. RODRIGUEZ ALEGRE, LINO ROLANDO DNI: 06535058

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 27 de mayo del 2021



MG. RODRIGUEZ ALEGRE, LINO
ROLANDO




Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARÍA INÉS FLORES BAZÁN, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa de Administración de la Universidad César Vallejo – Callao (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYÁN, HUAURA, AÑO 2021” del (los) autor (autores) ROMERO SEBASTIAN ANYI KATERIN, ZARATE GRANADOS JANET constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% 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 el trabajo de investigación / 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.

Lugar y fecha, Callao, 12 de setiembre 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: FLORES BAZÁN MARÍA INÉS	
DNI 45659044	Firma 
ORCID 0000-0001-6912-0500	