



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Síndrome de Burnout y su relación con la efectividad laboral
en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ponce Manzano, Adelaida (ORCID: 0000-0001-5543-7355)

ASESOR:

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios y a mi familia que día a día me brindan su apoyo incondicional para cumplir con mis metas para poder culminar este trabajo.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a nuestro creador Dios por todas las cosas quien me dio la fortaleza de tener paciencia y sabiduría para continuar en mi vida.

A mis hijos que son los pilares de mi vida Mashyel y Albing los amo de todo corazón.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Denominaciones en la escala de Likert	18
Tabla 2 Confiabilidad de la variable Síndrome de Burnout	18
Tabla 3 Confiabilidad de la variable Efectividad Laboral	19
Tabla 4 Frecuencias de Agotamiento Emocional	21
Tabla 5 Frecuencias de Despersonalización	22
Tabla 6 Frecuencias de Realización Personal	23
Tabla 7 Frecuencias de Síndrome de Burnout	24
Tabla 8 Frecuencias de Desempeño de la Tarea	25
Tabla 9 Frecuencias de Civismo	26
Tabla 10 Frecuencias de Productividad	27
Tabla 11 Frecuencias de Efectividad Laboral	28
Tabla 12 Correlación de Síndrome de Burnout y Efectividad Laboral	29
Tabla 13 Correlación de Agotamiento Emocional y Efectividad Laboral	30
Tabla 14 Correlación de Despersonalización y Efectividad Laboral	30
Tabla 15 Correlación de Realización Personal y Efectividad Laboral	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Histograma de Agotamiento Emocional	21
Figura 2: Histograma de Despersonalización.....	22
Figura 3: Histograma Realización Personal	23
Figura 4: Histograma Síndrome de Burnout.....	24
Figura 5: Histograma <i>Desempeño de la Tarea</i>	25
Figura 6: Histograma de Civismo	26
Figura 7: Histograma de Productividad	27
Figura 8: Histograma de Efectividad Laboral.....	28

RESUMEN

La presente investigación titulada: Síndrome de Burnout y su relación con la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021; tuvo como objetivo general, Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y su relación con la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021. El método empleado fue hipotético, deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y transversal. La población estuvo formada por 50 trabajadores de la municipalidad de Pichacani, la muestra es de 50 trabajadores y el muestreo fue de tipo censal. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron 2 cuestionarios, para la variable 1 Síndrome de Burnout y el otro para la variable 2 Efectividad Laboral, un instrumento que ha tenido modificaciones y fueron debidamente validadas, y se determinó su confiabilidad a través de alfa de Cronbach con un resultado.

Palabras claves: *Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.*

ABSTRACT

The present research entitled: Burnout Syndrome and its relationship with labor effectiveness in the workers of the Municipality of Pichacani - Puno, 2021; had as general objective, to determine the relationship between Burnout Syndrome and its relationship with labor effectiveness in the workers of the Municipality of Pichacani - Puno, 2021. The method used was hypothetical, deductive, the type of research was basic, descriptive and correlational, with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 50 workers of the Municipality of Pichacani, the sample consisted of 50 workers and the sampling was of the census type. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were 2 questionnaires, for the variable 1 Burnout Syndrome and the other for the variable 2 Work Effectiveness, an instrument that has had modifications and was duly validated, and its reliability was determined through Cronbach's alpha with a result.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de gestión pública, los trabajadores piensan que su empleo es estable bajo procedimientos concretos, no obstante Gil-Monte (2016) hace referencia que dentro de los trabajadores públicos aparecen problemas psicosociales e inestabilidad, por estar sometidos a cambios continuos, y en ese contexto se presenta la aparición del síndrome de Burnout. De igual manera, a fin de cumplir con las funciones asignadas, los trabajadores de las municipalidades están laborando con cambios de gobierno permanente y a veces autoritario, presión social, rotación de personal, plazos definidos, limitados materiales y equipos, factores que pueden influir en la efectividad laboral del trabajador público.

En el contexto internacional, en el año 2000, la Organización Mundial de la Salud declara al síndrome de Burnout como el factor de riesgo laboral, por poner en riesgo la vida, e influir en la calidad de vida. Asimismo, se le llama síndrome de desgaste profesional, que se muestra como una situación física negativa y psicológica, que se presentan en situaciones de estrés (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001 citado en Rodríguez y Sánchez, 2015), actos que supedita la actividad del funcionario en la institución de trabajo. También, es conocido como la combinación de cansancio físico, emocional y cognitivo según Shirom (1989) citado por Buendía y Ramos (2001).

Este fenómeno psicológico, está relacionado a la perdida de trabajo efectivo y eficaz en las entidades públicas, conflictos entre los compañeros de trabajo, bajo compromiso e identidad y aumento de licencias y faltas al centro de trabajo.

Asimismo, en una investigación realizada en Colombia por Peña y Palacios (2016) sostienen que la realidad suscitada por la ineficiencia laboral del personal se evidencia en mayor alcance dentro de las empresas o entidades públicas, por lo que los colaboradores que laboran en las mismas son quienes más desconfianza producen a la población, después de los funcionarios que conforman el Congreso, pues los colaboradores tienen un estilo de vida sedentario y poco apreciado por la ciudadanía. En tal sentido, las entidades públicas enfrentan el desafío de contar con poca fuerza de trabajo

para hacer frente a los requerimientos del Gobierno y la población, además asume el reto de contar con funcionarios con las capacidades y disposición que le permitan efectuar sus funciones adecuadamente efectivas.

A nivel nacional, Arias, Lara y Ceballos (2015), llegaron a la conclusión de que, los trabajadores en Arequipa, pertenecientes a un call center de Arequipa, tienen un elevado nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, investigado con diseño descriptivo correlacional a 49 personas.

El diario la Republica, (2019) señala que las instituciones y entidad sólo realizan inversiones de hasta un 30% para llevar a cabo talleres y capacitaciones que busquen optimizar el desarrollo de las actividades y priorizar la efectividad de los colaboradores. En tanto, el desempeño de los colaboradores y la cultura organizacional viene siendo afectado por la falta de actualización profesional, además del irrisorio liderazgo e identidad de los funcionarios con la institución que representan, pues el 70% de las organizaciones públicas y privadas afrontan esta problemática, no obstante, sólo una cantidad mínima de estas buscan adoptar medidas frente a ello., pues las entidades del Estado equivocadamente exigen que sus colaboradores laboren horas extras pues consideran que ello incrementaría su capacidad productiva, sin embargo, ello suscita que la entidad presente resultados poco favorables pues se obtiene colaboradores agotados y/o enfermos, arriesgándose así a desaprovechar los talentos por la implementación de políticas laborales poco efectivas.

A nivel local, la Municipalidad de Pichacani, creado bajo la ley N° 24597 en el año 1854, perteneciente a la provincia y departamento de Puno, ubicado a más de 3920 msnm, viene siendo criticado por la poca e inadecuada respuesta a las exigencias de la población usuaria, teniendo dentro de su institución trabajadores bajo el régimen laboral D.L. 276, D.L 1057 y Servicio de Locación.

Es por ello que, surgió un interés de realizar esta investigación en la Municipalidad de Pichacani, tomando en cuenta la realidad demostrada, se formula la problemática general: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Efectividad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de

Pichacani – Puno 2021?, y como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno 2021?, ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y con la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno 2021?, ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno 2021?

El estudio justifica ya que, el conocimiento sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y efectividad laboral permite a los funcionarios de la Municipalidad de Pichacani, tener en cuenta la calidad del ambiente laboral que se tiene en el momento y así de esa manera ayudar al bienestar del trabajador, y estimular a los servidores a ser mejores trabajadores. En cuanto a la justificación teórica, el presente estudio tiene la intención brindar nuevos aportes teóricos que admitan las explicaciones y conocimientos sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani - Puno 2021, debido a que el trabajo realizado por el personal de la institución en estudio, no es idóneo para la población usuaria, lo que nos lleva a tomar el interés para investigar.

En cuanto a la justificación metodológica, influirá a que las municipalidades de nuestro país, realicen las investigaciones incluyendo otros factores dentro de las áreas correspondientes, que sean fruto del estrés laboral, causando escasa efectividad laboral productiva, en ese sentido, las técnicas, instrumentos y métodos a utilizar para la contrastación de la hipótesis, serán valiosas para su uso posterior, y permitiría alcanzar los objetivos buscados.

Y en cuanto a la justificación social, contribuye el siguiente estudio, poder verificar la relación de las variables en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani, que ejercen funciones en la entidad mencionada, que se ve reflejado en factores internos o externos que ocasionan, desaliento, faltas y tardanza que son acciones de advertencia.

A fin de trabajar, con una efectividad laboral idóneo, el personal que trabaja en la municipalidad, debe contar con un ambiente de su agrado que le

permita desenvolverse con un sentimiento de mejora continua, y así contribuir con un adecuado cumplimiento de sus funciones, ya esto significaría mejores beneficios para el usuario. En cuanto a la justificación práctica, permitirá evaluar la efectividad de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani, y detectar en los servidores las debilidades, y así realizar acciones pertinentes para mejorar tanto individual como organizacionalmente, mediante actividades, talleres y capacitaciones.

La investigación se ha centrado en el siguiente Objetivo General: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021. Mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout dimensión agotamiento emocional y la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021; Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout dimensión de despersonalización y la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021; y Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout dimensión realización personal y la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021.

La hipótesis planteada que responde al problema general fue: Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021. Mientras que las Hipótesis que responde a los problemas específicos fueron: Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout dimensión agotamiento emocional y la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021; Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout dimensión de despersonalización y la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021; Y Existe relación directa entre el Síndrome de Burnout dimensión realización personal y efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo, considera los antecedentes nacionales e internacionales, de diferentes autores y sus definiciones correspondientes, referidos a ambas variables de la investigación.

González (2014) en Guatemala, defendió su estudio “Estrés y desempeño laboral”, donde considera que el estrés tiene consecuencias negativas en el sentido emocional y física de la persona donde se desenvuelve su labor diariamente, la muestra fue de 50 personas de las áreas de administración, ventas y mecánica de la empresa Serviteca Altense, en sus conclusiones identifico el vínculo entre desempeño laboral con el estrés de los servidores por medio de un prueba estandarizado EA y Selección forzada, este último mediante una evaluación de desempeño.

Sigcha (2013). En el país de Ecuador se realizó un estudio donde tiene como objetivo hallar la prevalencia, sus componentes que se asocian al Síndrome de Burnout y su efecto en la productividad Laboral. El estudio posee una muestra de 198 individuos de personal operativo y administrativo en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi. Para su ejecución se usó el Maslach Burnout Inventory, después se procedió a dar una encuesta con respecto al rendimiento laboral y clima. Los resultados muestran que no existe el síndrome y se concluye que las variables sociodemográficas poseen consecuencias nulas o negativas, por lo tanto no es determinante en el síndrome, cabe señalar que se detectó la presencia baja sobre la realización personal y agotamiento emocional, y sobre la despersonalización en nivel alto, esto a efecto del contacto cercano y directo con los individuos.

Avendaño (2017) defendió su estudio: El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, en el grupo de personas que ejercen la docencia, en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Teniendo como fin hallar el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesores. Este trabajo fue de nivel descriptivo – correlacional de diseño no experimental. Su muestra fue de 120 educadores. El resultado obtenido fue de un 5.6 % de valor medio y un 94.4% nivel alto del Síndrome de Burnout. En las dimensiones se obtuvo el agotamiento emocional en 15.1% de valor medio y 84.9% de valor alto. La

realización personal en 73.8% de nivel alto y por último la despersonalización en un 93.7% de valor alto. Y la variable desempeño laboral resulto 0.8% bajo, 22.2% medio y un 77% superior. El estudio concluye que, estas adversidades afectan de manera psicológica y laboral; ya que cae en el poco interés de desarrollar y ejercer sus tareas, esto relacionado al trabajo bajo presión; por lo tanto, es un estrés de nivel crónico teniendo como consecuencia principal la escasez de interés laboral.

Ruiz, Vega (2016) defendió su trabajo de investigación realizada a trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales, sobre la Influencia que tienen el estrés laboral en el desempeño, la finalidad principal es analizar el vínculo de las variables que son estudiadas en los servidores administrativos, su población a encuestar fue trabajadores entre las edades de 21 y 50 años; utilizando instrumentos que puedan calcular y vincular el desempeño y estrés laboral, luego aplica entrevistas que ayuden a interpretar el resultado obtenido. El resultado principal es que el estrés laboral tiene consecuencias negativas en el desempeño; pero no tiene significancia, suponiendo que el laborador desarrolla un correcto control de sus ansiedades y tensiones.

En la investigación se definió para la primera variable: Síndrome de Burnout

El Informe Técnico sobre los Factores de Riesgo Psicosocial identificados en trabajadores de Lima Metropolitana, 2014, El síndrome de Burnout, es un estado psíquico y físico a consecuencia de la escasez de acondicionamiento del servidor ante las demandas del centro de trabajo, produciendo efectos de amenaza, dando así alteraciones anímicas y orgánicas.

En el campo laboral, es normal que se dé en los servidores y según a la OMS (Organización Mundial de la Salud), en el presente año (2021), será el origen más trascendental de intromisión en el trabajo.

Para los trabajadores el estrés en su labor, afecta negativamente en su salud física y psicológica, así como en su efectividad, en otras palabras, sus resultados obtenidos en sus tareas. Según la OMS, es una resistencia que posee el individuo a presiones y exigencias del trabajo que no se amoldan a sus capacidades y conocimientos, colocando en contraste a la persona en su

capacidad de enfrentar dicho reto, se da en el momento que la coacción es complicado de contrastar (OMS, 2004).

Fernández (2015). El síndrome de Burnout tiene una historia conocida de varias maneras: “quemazón profesional”, “síndrome de estrés asistencial”, “síndrome de desgaste emocional”, “síndrome del estrés laboral asistencial”, “desgaste psíquico”.

Maslach y Jackson (2008), afirman que es una expresión en tres dimensiones proveniente de un estrés de manera emocional, sus indicios son el cansancio psicológico y físico, unido con un efecto de no lograr dar más de uno, también una postura despersonalizada y fría vinculada hacia otros y una emoción de no adecuada al lugar de labor y trabajos que la persona ejerce con logro bajo tanto profesional y personal (p. 102).

Botero (2012) determina el síndrome, desde los comportamientos que expresan los laboradores de Free Clinic, “Centro de rehabilitación para toxicómanos - Nueva York”, estos trabajadores empezaban a maltratar a las individuos que atendían, esto a consecuencia de una larga de exposición a su labor sintiendo que su trabajo ya no era de su gusto” (p. 22).

La OMS en el año 2000, considera que el síndrome de Burnout es un factor significativo que provoca el riesgo en el trabajo debido a que tiene consecuencias en la salud mental y calidad de vida, poniendo en riesgo este último.

Fases del estrés laboral, posee 3 etapas del proceso del estrés, según Esteve (1998):

Etapa de alarma: se define como una etapa de desorden e incertidumbre, poniendo la situación del estresante y la persona movilizado por la situación que afronta.

Etapa de vitalidad: se produce en el individuo, colocando en camino herramientas biológicas, superando la crisis, y al ser una advertencia, se produce una brecha de dicho equilibrio, teniendo así herramientas del individuo para contrapesar la crisis.

Etapa de debilidad: en esta fase es complicado contener soluciones adaptativas y se produce cambios fisiológicos originando deterioros patológicos. (p. 35).

Tipos de estrés laboral

Tipo ambiente social (French y Kahn, 1962), donde el producto final es el estrés a consecuencia de cuatro componentes fundamentales de su desarrollo:

1. Condiciones sociales objetivas y físicas.
2. Captación subjetiva del contexto objetivo
3. Lista de réplicas del servidor
4. Efectos en la salud mental y física

La fase número 01, se da por la situación percibida y objetiva, llamada desarrollo de valor cognitiva. La fase número 02, es cuando el laborador elige una contestación (toma de decisiones). La fase número 03 se trata del proceso del producto de conductas, y en la última fase vincula la situación y la conducta (Merín, Cano-Vindel, y Tobal, 1995).

Modelo Demandas - Control Karasek. (1979).

En este modelo la variable dependiente es la satisfacción propia del servidor en su centro laboral, que vincula de forma negativa con el estrés: es decir, una débil aceptación de complacencia en sus tareas, que se vincula con los requisitos agobiantes en sus funciones, Merín, Cano - Vindel, y Miguel - Tobal, (1995, p. 116).

Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

Dimensión Agotamiento emocional, Maslach y Jackson (2008): En esta dimensión los trabajadores tienen la sensación de ya no poder dar más de sí mismos, el desgaste de recursos emocionales propios de uno mismo; que se da a efecto del contacto del día a día dado con agentes que atienden como cosas de su labor (p.135). Los servidores poseen fatiga por sus labores del día a día, de estar en contacto con clientes donde la cortesía que dan se vuelve igual, siendo así una atención de baja calidad, a causa de que ven a los clientes como cosas de su labor.

Cordes, Dougherty, (2001), afirma que es una contestación al estrés definida como la percepción de que las acciones emocionales se agotan y también se da una fatiga. Esto se produce a un conjunto de sentimientos como

tensión y frustración, su origen se da al no poseer dicha causa para seguir batallando en su centro de labor. (p. 121).

Dimensión la Despersonalización: es el proceso de sentimientos desfavorables y actitudes que muestra hacia los individuos a las que va destinada su labor, son dadas de manera deshumanizada a consecuencia de la indiferencia cordial, la poca realización personal en el centro de labor, teniendo así como resultado el descontento y la insatisfacción de sus productos laborales. Maslach y Jackson, (2008),

Guerrero, (2003), dice que “Es la explicación de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, hacia los individuos, destinado a beneficiarios de su trabajo propio, sujeto al aumento de la pérdida de motivación hacia su centro de labor”.

Kant (2007), es un estado sustancial de los “rezas exteriores que son objetos en sí mismas, que tienen existencia independiente y poseen su propia sensibilidad, entonces, no estaría al alcance de nosotros según las consideraciones del entender” (p. 438).

Arias - Giménez (2013) afirma que la despersonalización es el factor número 02 del Síndrome de Burnout, producida por actitudes distantes y cinismo, que poseen los docentes acerca de los alumnos. (p. 59).

Dimensión La baja realización personal, Maslach y Jackson (2008): Nos indica que es la inclinación de evaluarse negativamente los expertos al ofrecer sus servicios, su relación con los individuos que llegan a atender, también se sienten disconformes consigo mismos y nada satisfechos en su cumplimiento laboral. Es una variabilidad negativa de actitud y respuesta hacia los demás sujetos, están ofuscados y no tienen ninguna causa positiva para el trabajo produciendo antipatía hacia los clientes y también a sus colegas de trabajo. (Silveira, 2008).

“Es la impresión que posee poca intervención profesional, teniendo resultados no favorables hacia uno mismo (insatisfacción interna), auto cuestionamiento y autoestima baja, pseudo depresivas con inclinaciones a ausentarse”. Latorre y Sáez. (2009): (p. 95).

En la investigación se definió para la primera variable: Efectividad Laboral

Palací (2005, p. 155), dispone lo siguiente: “El trabajo en su labor es el valor que se aguarda contribuir a la entidad de los distintos hechos que la persona lleva acabo en una etapa determinado de tiempo”. Estos comportamiento, de uno o más individuos en diversas etapas de tiempo, que depende de su cumplimiento en el trabajo, ayudaran de manera positiva y negativa a la eficacia de la organización.

Chiavenato (2011, párr. 2), indica que la valoración del cumplimiento es una evaluación sistemática para determinar el desempeño individual de su trabajo y también de su cualidades para el desarrollo. Cada evaluación es un desarrollo para juzgar o estimular la excelencia, el valor y aptitudes de un agente. Cabe señalar que los trabajadores están en constante supervisión por parte de las entidades.

Robbins y Judge (2013, p. 555) determinan el desempeño laboral como: “Una combinación de eficiencia y eficacia para desarrollar de manera correcta las labores del puesto de trabajo. Hoy en día las compañías actuales, necesitan de mayor información para sus fines. Se halla tres ejemplos elementales cuyas conductas constituyen la efectividad laboral, las cuales son el Desempeño de tareas, civismo y productividad”.

Concluyendo y encontrándonos en una actualidad super globalizada, el desempeño laboral es un factor humano, tanto con los jefes, colegas y clientes y no solo está abocado al cumplimiento de trabajos asignados, sino a tener un adecuado desempeño teniendo así buenos resultados en sus 3 dimensiones.

Dimensiones de la variable Desempeño laboral

Dimensión Desempeño de las tareas, Robbins y Judge (2013, p. 555): Determinan lo siguiente: “Es la aceptación de responsabilidades y obligaciones que pueden favorecer a la ejecución de un servicio o bien y también a los trabajos administrativos.

Se contempla en las entidades modernas la realización del manual de organización de funciones (MOF), el RIT (reglamento interno de trabajo), reglamento de ética y distintos escritos que manifiestan de manera prudente el desempeño de labores encomendadas de los trabajadores, los derechos y deberes que poseen o respecto a lo contrario las penalidades en casos de incumplir dicho reglamento.

Chiavenato (2011, p. 119), determina lo siguiente: “se debe dar una labor total en un trabajador, en vez de dividirla en varios trabajadores. Dicha acción dada deposita en el trabajador el compromiso completo y crece su identificación debido a que deja en su responsabilidad el control de sus productos obtenidos”. Todo esto hace alusión a que el ejercicio de la labor resulta más conveniente al otorgar una labor a cada persona ya que se producirá en el servidor un compromiso y cuidado para que el servicio sea ejecutado de manera correcta y oportuna.

Dimensión Civismo, Robbins y Judge (2013, p. 555): determinan que: “Se describe a los actos que ayudan al campo psicológico de la entidad, como ofrecer apoyo a otras personas, si bien esta no sea necesario para amparar los fines de la organización, llevar una relación de respeto con los colegas de trabajo, realizar opiniones y/o sugerencias de forma constructiva y manifestar adjetivos positivos para el centro de labores”.

Se interpreta como utilidad agregada que debe dar el trabajador y procurar un entorno pacífico, con comportamientos que incentive a ser mejores colaboradores. Señalar que los valores vienen a la entidad con el trabajador, sin embargo se puede mejorar y cultivar día a día para un buen cumplimiento de funciones.

Campos y Giner (2014, p. 18) mencionan que: “El civismo es la formación pública de coexistencia por la que se guía, o debe guiarse un determinado grupo. Según esta última definición el civismo está explicado por un grupo de interacciones entre personas, que sin ellos la relación existente es imposible o difícil, también el civismo incorpora un espacio ético, expresando precisos valores éticos y unas presunciones relacionada a la sociabilidad entre humanos, por ello que afirmamos que es una formación y no solamente un grupo de modales y buenas formas sin contenido.

Dimensión Productividad, Robbins y Judge (2013, p. 555): hace referencia a que “esto lleva los trabajos que dañan de manera activa a la entidad, dichos comportamientos incorporan principalmente el cuidado de la empresa y su propiedad, la honestidad, teniendo actitudes amables con los colegas de trabajo y asistencia al lugar de trabajo”.

La productividad es muy significativa en cada entidad ya que gracias a este se puede conseguir las metas trazadas y resultados; se debe insertar en los trabajadores una cultura plena identidad con la organización, así tendrán mayor compromiso y podrán desempeñarse de la mejor manera posible.

Fernández (2011, p. 37) menciona que: “Si una entidad anhela que los trabajadores desempeñen una labor con niveles de calidad altas y se ejecute de manera correcta la productividad, es muy importante que se eduquen para liderar, en otras palabras, administrar de manera correcta y productiva la inteligencia emocional; debido a que influye positivamente en la productividad del trabajador. Es decir se tiene que guiar constantemente al personal de trabajo, respetando siempre las normas dadas por la organización, entre las que destacan la salud laboral y la seguridad, impulsándolos y teniendo como fin el cómo realizar las cosas de una forma más productiva.

Las capacitaciones en una organización son muy importantes para que un trabajador consiga una correcta productividad, así como cumplir con sus tareas, cabe señalar que no se debe descuidar la motivación hacia los trabajadores.

(Coll Morales, 2019). Un trabajador de una entidad pública, es el individuo que presta sus servicios a las municipalidades y/o gobiernos locales, percibe un sueldo dado por el Gobierno central y está dentro de una jerarquía pública.

Por último, se hace un punto para llegar a comprender a la población que se va a estudiar, las entidades públicas (en nuestro caso Municipalidad distrital), tienen potestad con respecto a sus funciones y deberes tanto: política, administrativa y económica.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de nivel básico, así como lo dice Tam, Vera y Oliveros (2008), en donde la investigación busca como objetivo, obtener indicios que acrediten una teoría anteriormente explicada.

Asimismo, sobre lo básico, Corona (2018), alude que “las investigaciones se fundamentan en un argumento teórico, cuya finalidad es desarrollar información que engrandezca al conocimiento mediante el descubrimiento”. En tal sentido en la investigación se pretende acrecentar el conocimiento propio del investigador, a través de teorías relacionadas a las variables, la misma que coadyuvará con los objetivos bosquejados en el estudio.

Diseño de investigación

Para llevar a cabo la investigación, necesitamos hablar del tipo de investigación a realizar.

Diseño: No experimental transversal

Se ha ejecutado el recojo de información dentro de un periodo preciso de tiempo, con variables definidos en un solo momento, sin proyecciones futuras, (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.4).

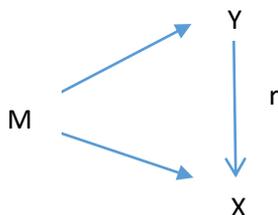
Se utilizó el diseño no experimental – transversal, pues la recopilación de datos fue en momento único, y no se manipulo las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Nivel: correlacional

Fue de tipo descriptivo correlacional, ya que “se pretendió saber el grado de relación existente entre las variables estudiadas” según Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva (2017) (p. 77).

Asimismo, característicamente se recoge la información e identifica el grado de correlación de las variables estudiadas, (Hernández, et al. 2014).

También, dos o mas variables en un momento dado, describen sus relaciones existentes (Hernández Sampieri 2014.p. 157), y que para el estudio se representa bajo la siguiente representación:



Dónde:

M: Muestra

X: Síndrome de Burnout

Y: Efectividad Laboral

r: Relación de las variables estudiadas.

Enfoque: Cuantitativo

Se planteó de manera cuantitativa, a fin de solucionar el problema planteado, bajo un proceso establecido, se hizo la prueba de hipótesis y se aportó con las recomendaciones (Hernández, et al., 2014, p. 4).

Para comprobar la hipótesis, y poner en conocimiento nuevos comportamientos, se realiza con la base de datos disponibles, la medición numérica y estadística, Sampieri (1991),

3.2 Variables y Operacionalización

Definición conceptual: Variable Síndrome de Burnout

Fernández (2015). Históricamente el síndrome de Burnout es conocida de varias formas:

- Quemarse por el trabajo
- Estrés laboral asistencial
- Estrés asistencialista
- Desgaste profesional
- Desgaste emocional
- Desgaste psicológico.

Así como Salavarría (2017), resume el constructo tridimensional: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Carencia de Logro, dentro de una variedad de conceptos.

Maslach y Jackson (1981) El Síndrome de Burnour se presenta frecuentemente para los trabajadores que están directo contacto con la población usuaria, enmarcados dentro de sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por los factores de estrés emocional en el área de trabajo (p.99)

Definición operacional

A fin de obtener la medida del Síndrome de Burnout, se tuvo el apoyo de un instrumento de 22 ítems (preguntas), definidas en dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Definición conceptual de la variable: Efectividad Laboral

Faría (2017), define a la efectividad laboral, como el comportamiento que tiene el trabajador, con resultados frente a las tareas a su cargo, dependiendo del proceso de regulación entre él y la empresa (p.121).

Campbell et al. (1990), citado por Salgado y Cabal (2011) definen al desempeño laboral, que es aquella acción del conocimiento interpersonal controlado por el trabajador, plasmado en acciones virtuosas que se convierten de suma importancia para los fines de la entidad (p. 76)

Definición operacional

Para medir la efectividad laboral se utilizó un instrumento de 30 ítems (preguntas), definidas en dimensiones de desempeño de la tarea, civismo y productividad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, et al. (2010), un trabajo de investigación será de calidad si ha definido adecuadamente la población en relación al planteamiento de su problema, es decir tomando características de lugar, tiempo comunes (p. 174).

La población estudiada está conformado por todos los trabajadores que laboran durante el año 2021 en la Municipalidad de Pichacani, que se encuentran en contacto directo con la población del distrito, siendo el total de 50 trabajadores.

Muestra Censal

Según López (1998), se llama “muestra censal cuando la fracción representaria a la población general” (p. 123), por lo que el estudio, se realizó con muestreo censal, porque abarca el total de las personas que trabajan, por lo que fue un total de 50 trabajadores, la cual estuvo conformada por el Gerente, Jefes de Departamento, Asistentes y personal de apoyo. (Ingenieros, contadores, arquitectos, administradores, abogados, sociólogos, veterinarios y técnicos).

M=50

Dónde M=Muestra

Criterios de inclusión

- Trabajador de la MDP 2021 (mayor a 3 meses).
- Varones y Mujeres.
- Trabajador nombrado y contratado.

Criterios de exclusión

- Trabajador en vacaciones.
- Trabajador con licencia.
- Trabajador reciente que ingresó a laborar (Menor a 3 meses)

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

Técnicas:

Morone, afirmó que:

Las encuestas y entrevistas, son técnicas para acceder al conocimiento con procedimientos diseñados de manera adecuada y oportuna (2012, p.3).

Encuesta

Morone (2012), indica que:

Es un instrumento de recojo de datos, que contiene preguntas validadas, para aplicarlas y cuantificarlas, bajo la medición de tipo Likert (p.17).

Instrumento:

Según, Bernardo y Calderero, debemos contar con un instrumento adecuado para evitar distorsión de la realidad, ya que de este recurso de vale el investigador a fin de tener cercanía la realidad investigada.

Cuestionario:

Abril (2008) afirmó que es la preparación cuidadosa, de hechos y aspectos necesarios en el estudio, en un conjunto de preguntas, que serán resueltos por la muestra (p.15).

Cuestionario para medir Síndrome de Burnout

Técnica: Cuestionario

Tipo de instrumento: Encuesta

Lugar: Pichacani - Puno

Aplicación: Individual

Autor: Cristina Maslach (Fernández, 2015).

Medida: Nivel de Síndrome de Burnout

Dirección: Municipalidad de Pichacani 2021

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Cuestionario de Efectividad Laboral

Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario

Nombre del instrumento: Cuestionario “Efectividad”

Autor: Adelaida Ponce Manzano (2021).

Aplicación: Individual.

Medida: Nivel Efectividad

Dirección: Municipalidad de Pichacani 2021

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Tabla 1

Denominaciones en la escala de Likert

Puntuación	Denominación/Inicial
1	Nunca (N)
2	Casi nunca (CN)
3	A veces (AV)
4	Casi siempre (CS)
5	Siempre (S)

Confiabilidad

Lo que ha permitido, dar confiabilidad al instrumento fue el estadístico Alfa de Cronbach, a través del SPSS V.23.0, luego haber procesado.

Según Hernández, *et al* (2010), “es el grado que un instrumento emite resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Confiabilidad del instrumento

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	22

Tal Como podemos notar en la tabla 2, El resultado alfa de Cronbach es de 0,714. Lo que nos permite afirmar al instrumento de esa variable como confiable.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable Efectividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	30

Tal Como podemos notar en la tabla 3, El resultado alfa de Cronbach es de 0,809. Lo que nos permite afirmar al instrumento de esa variable como confiable.

3.5 Procedimientos

La fuente principal de recojo de datos, ha sido de carácter primario, ya que fueron recogidos directamente tanto para la variable “Síndrome de Burnout” y “Efectividad Laboral”, vinculándose directamente a nuestro cuestionario aplicado individualmente por ítems numéricos, a todos los trabajadores de la municipalidad de Pichacani, .

Lo obtenido anteriormente, ha sido trasladado a una base de datos debidamente codificado, con lo cual se procedio a dar el análisis correspondiente, con apoyo del paquete estadístico SPSS v. 23.

3.6 Métodos de análisis de datos

Obtenida la base de datos, para verificar la confiabilidad de los instrumentos, realizamos el análisis de confiabilidad a los instrumentos, que fueron aplicados a 50 trabajadores de la Municipalidad de Pichacani, en 35 minutos (15 minutos para Síndrome de Burnout y 20 minutos para la Efectividad Laboral).

Consecuentemente, con apoyo del paquete estadístico SPSS. v23.00, se obtuvieron resultados que mostramos en tablas y figuras, con su debida interpretación conforme a la hipótesis planteada.

Métodos de análisis e interpretación de datos:

A efectos de analizar como corresponde, utilizamos el paquete SPSS. v23.00, en donde complementariamente para la contrastación de la hipótesis general, y específicas, analizamos con la prueba estadística de Spearman, que permite ver la relación entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

En el proceso de estudio de la presente investigación se tuvo que tener en cuenta la parte ética que corresponde como sigue:

Durante la recolección de los datos se ha tenido conversación previa con el encuestado acerca de la privacidad, y se ha logrado el consentimiento de los participantes por el tiempo que ha durado la encuesta.

En lo posible se ha tratado de evitar, todo tipo de plagio teniendo presente siempre la citación del autor, en cuanto se ha podido utilizar en el marco teórico y antecedentes.

También, durante la elaboración de nuestra base de datos se ha prevenido la manipulación de los datos contenidos en el instrumento de la Municipalidad de Pichacani.

La Confidencialidad de las personas participantes ha sido parte importante en el estudio, porque supieron de la discreción de los datos a fin de proteger la integridad de los trabajadores, ya que cada uno es libre de participar o no en la investigación, y así garantizar que todo el proceso de investigación sea original y auténtico a la vez.

IV. RESULTADOS

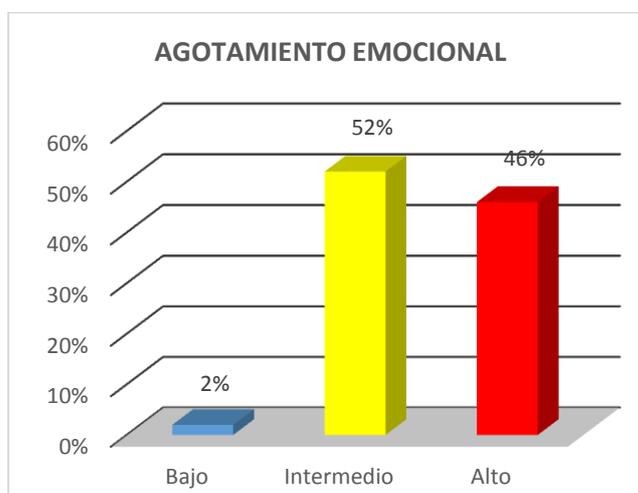
4.1. Análisis descriptivo univariado

Tabla 4

Frecuencias de Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Intermedio	26	52,0	52,0	54,0
	Alto	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 1: Histograma de Agotamiento Emocional



Nota. Conforme la tabla 4, figura 1, del 100% de personal encuestado en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

El 2% (que equivale a 1 trabajador) presentan un agotamiento emocional bajo.

El 52% (que equivale a 26 trabajadores) presentan un agotamiento emocional intermedio.

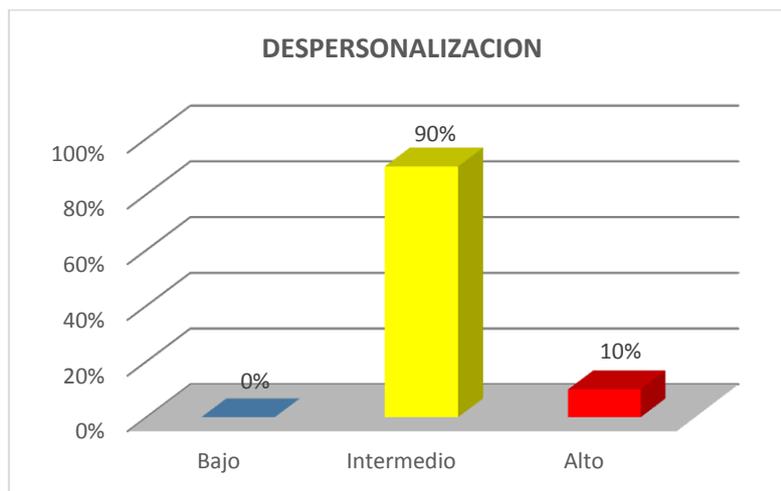
El 46% (que equivale a 23 trabajadores) presentan un agotamiento emocional alto en el personal de la entidad de Pichacani

Tabla 5

Frecuencias de Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Intermedio	45	90,0	90,0	90,0
	Alto	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2: Histograma de Despersonalización



Nota. Conforme la tabla 5, figura 2, del 100% de personal encuestado en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

El 0% (que equivale a 0 trabajadores) presentan la despersonalización bajo.

El 90% (que equivale a 45 trabajadores) presentan la despersonalización intermedio.

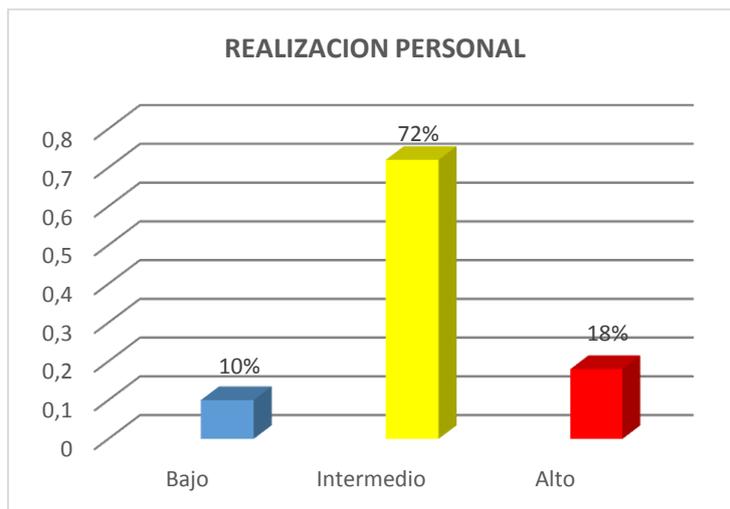
El 10% (que equivale a 5 trabajadores) presentan la despersonalización alto.

Tabla 6

Frecuencias de Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	10,0	10,0	10,0
	Intermedio	36	72,0	72,0	82,0
	Alto	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 3: Histograma Realización Personal



Nota. Conforme la tabla 6, figura 3, del 100% de personal encuestado en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

El 10% (que equivale a 5 trabajadores) presentan una realización personal bajo.

El 72% (que equivale a 36 trabajadores) presentan una realización personal intermedio.

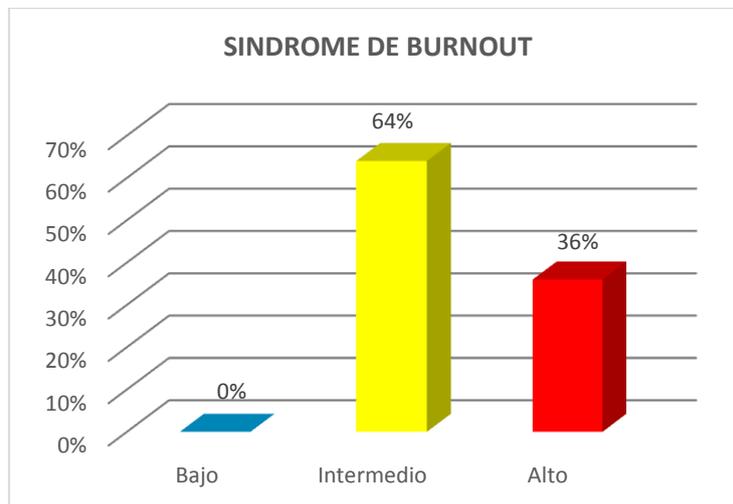
El 18% (que equivale a 9 trabajadores) presentan una realización personal alto.

Tabla 7

Frecuencias de Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Intermedio	32	64,0	64,0	64,0
	Alto	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 4: Histograma Síndrome de Burnout



Nota. Conforme la tabla 7, figura 4, del 100% de personal encuestados en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

El 0% (que equivale a 0 trabajadores) presentan el Síndrome de Burnout bajo.

El 64% (que equivale a 32 trabajadores) presentan el Síndrome de Burnout intermedio.

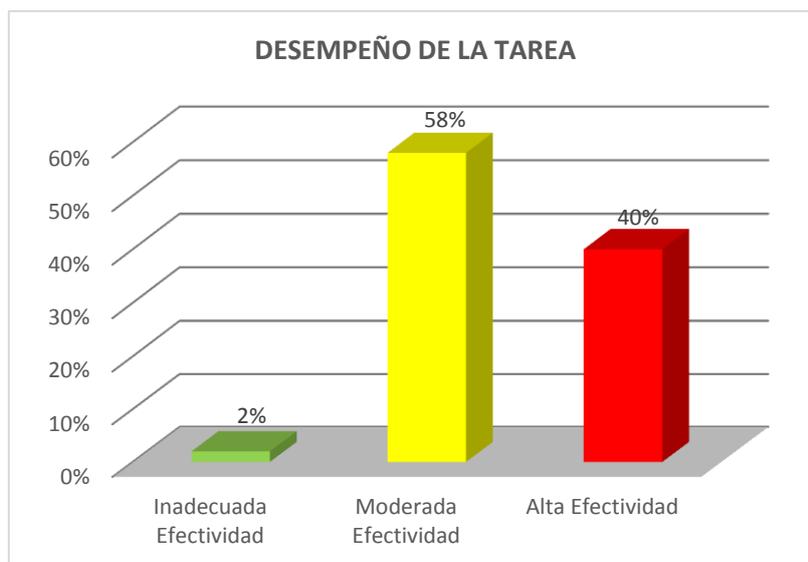
El 36% (que equivale a 18 trabajadores) presentan el Síndrome de Burnout alto.

Tabla 8

Frecuencias de Desempeño de la Tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,0	2,0	2,0
	Moderada	29	58,0	58,0	60,0
	Alta	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 5: Histograma *Desempeño de la Tarea*



Nota. Conforme la tabla 8, figura 5, del 100% de personal encuestados en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

El 2% (que equivale a 1 trabajadores) presentan inadecuado desempeño de la tarea.

El 58% (que equivale a 29 trabajadores) presentan moderado desempeño de la tarea.

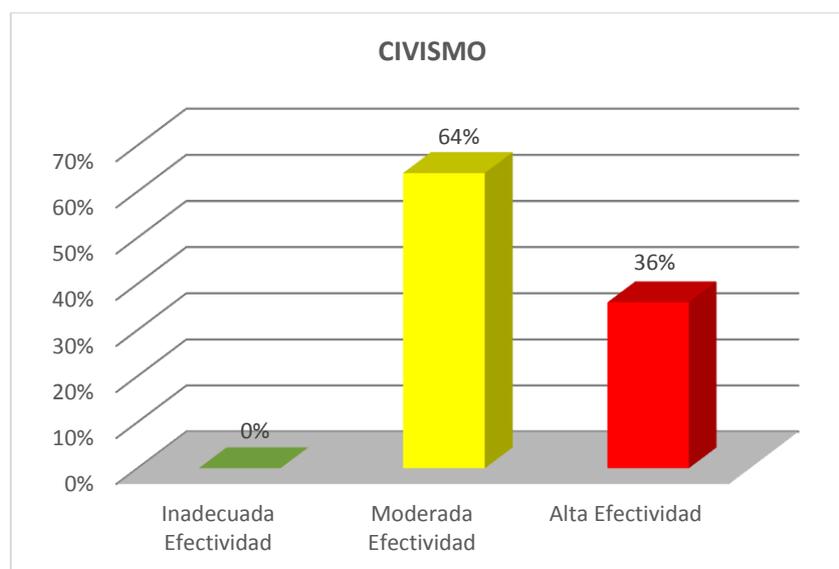
El 40% (que equivale a 20 trabajadores) presentan alto desempeño de la tarea.

Tabla 9

Frecuencias de Civismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada	32	64,0	64,0	64,0
	Alta	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6: Histograma de Civismo



Nota. Conforme la tabla 9, figura 6, del 100% de personal encuestado en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

0% (que equivale a 0 trabajadores) presentan inadecuado civismo.

El 64% (que equivale a 32 trabajadores) presentan moderado civismo.

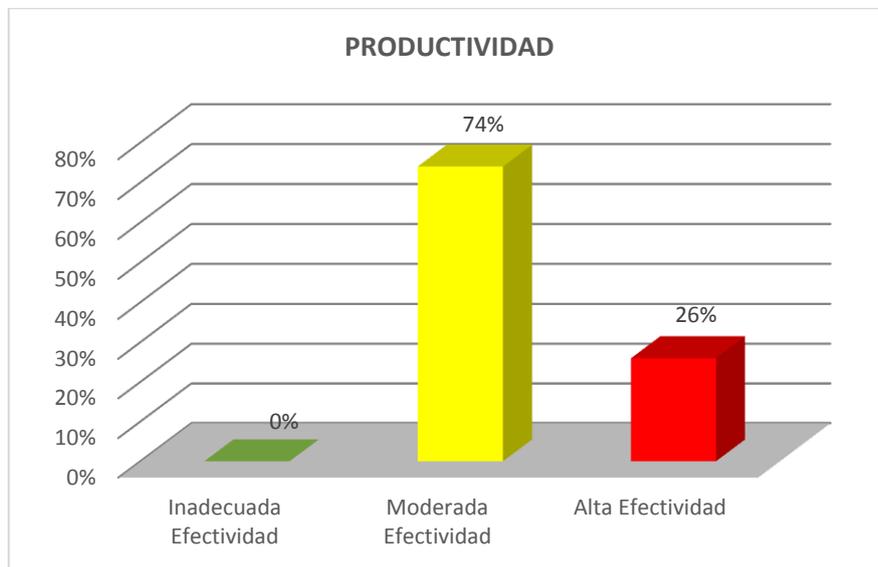
El 36% (que equivale a 18 trabajadores) presentan alto civismo.

Tabla 10

Frecuencias de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada	37	74,0	74,0	74,0
	Alta	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 7: Histograma de Productividad



Nota. Conforme la tabla 10, figura 7, del 100% de personal encuestado en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

El 0% (que equivale a 0 trabajadores) presentan inadecuada productividad.

El 74% (que equivale a 37 trabajadores) presentan moderada productividad.

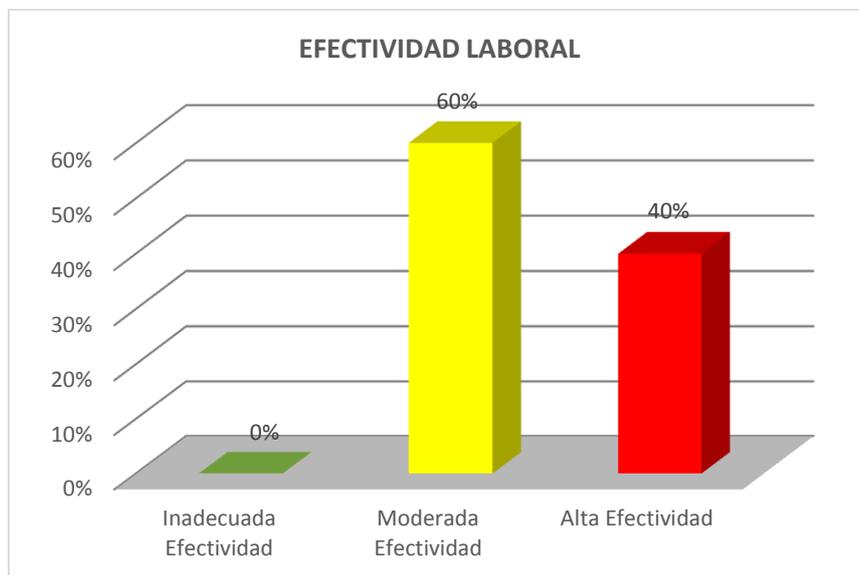
El 26% (que equivale a 13 trabajadores) presentan alta productividad.

Tabla 11

Frecuencias de Efectividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada	30	60,0	60,0	60,0
	Alta	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 8: Histograma de Efectividad Laboral



Nota. Conforme la tabla 11, figura 8, del 100% de personal encuestado en la entidad en estudio de Pichacani (que equivale a 50 trabajadores).

El 0% (que equivale a 0 trabajadores) presentan inadecuada efectividad.

El 60% (que equivale a 30 trabajadores) presentan moderada efectividad.

El 40% (que equivale a 20 trabajadores) presentan alta efectividad.

4.2 Prueba de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la efectividad laboral.

H1: Si existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la efectividad laboral.

Tabla 12

Correlación de Síndrome de Burnout y Efectividad Laboral

		Síndrome de Burnout	Efectividad Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,093
	N	50	
	Efectividad Laboral	Coeficiente de correlación	-0,24
		Sig. (bilateral)	0,093
	N	50	

Analizando estadísticamente el rho Spearman, Las variables Síndrome de Burnout y efectividad laboral en la municipalidad de Pichacani año 2021:

Tienen una relación inversa ($r = -0,240$) y nivel de correlación débil.

No es significativa, porque $p = 0,093$, es mayor a 0.05.

Aceptamos la hipótesis nula y se rechazamos la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Ho: No existe relación inversa entre el Agotamiento emocional y la Efectividad Laboral.

H1: Si existe relación inversa entre el Agotamiento emocional y la Efectividad Laboral.

Tabla 13

Correlación de Agotamiento Emocional y Efectividad Laboral

		Agotamiento emocional	Efectividad Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.
	Efectividad Laboral	Coefficiente de correlación	-.336*
		Sig. (bilateral)	0,017
	N		50
	N		50
N		50	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Analizando estadísticamente el rho Spearman, Las variables agotamiento emocional y efectividad laboral en la municipalidad de Pichacani año 2021:

Tienen una relación inversa ($r = -0,336$) y nivel de correlación medio.

Es significativa $p = 0,017$, porque que p es menor a 0,05.

Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación inversa entre la Despersonalización y la Efectividad Laboral.

H₁: Si existe relación inversa entre la Despersonalización y la Efectividad Laboral.

Tabla 14

Correlación de Despersonalización y Efectividad Laboral

		Despersonalización	Efectividad Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.
	Efectividad Laboral	Coefficiente de correlación	-.392**
		Sig. (bilateral)	0,005
	N		50
	N		50
N		50	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Analizando estadísticamente el rho Spearman, Las variables despersonalización y efectividad laboral en la municipalidad de Pichacani año 2021:

Tienen una relación inversa ($r = -0,392$) y nivel de correlación débil.

Es significativa $p = 0,005$, porque que p es menor a $0,05$.

Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación directa entre la Realización personal y la Efectividad Laboral.

H₁: Si existe relación directa entre la Realización personal y la Efectividad Laboral.

Tabla 15

Correlación de Realización Personal y Efectividad Laboral

			Realización personal	Efectividad Laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1	0,035
		Sig. (bilateral)	.	0,81
		N	50	50
	Efectividad Laboral	Coefficiente de correlación	0,035	1
		Sig. (bilateral)	0,81	.
		N	50	50

Analizando estadísticamente el rho Spearman, Las variables realización personal y efectividad laboral en la municipalidad de Pichacani año 2021:

Tienen una relación directa ($r = 0,350$) y nivel de correlación muy débil.

No es significativa, porque $p = 0,810$, p es mayor a $0,05$.

Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

El Síndrome de Burnout es explicada principalmente como cansancio emocional que tiene como consecuencia el agotamiento del trabajador, y esto a comportamientos de separarse de las personas y de sus ambientes, también el individuo muestra posturas negativas en relación a la personas que se encarga directamente, obteniendo así como resultado la desconfianza de sus propias aptitudes de su profesión. (Rionda y Mares, 2012, p.44).

Este estudio se enfocó a analizar estadísticamente y cuantitativamente la correlacional entre el Síndrome de Burnout y la efectividad laboral en la entidad pública de Pichacani año 2021.

En cuanto a la hipótesis general, el resultado obtenido de análisis estadístico es de ($r = -0,240$), lo que nos indica una relación inversa entre las variables de Síndrome de Burnout y Efectividad Laboral. El valor de $p = 0,093$ nos indica que p es mayor a 0.05, afirmando la relación opuesta entre el Síndrome de Burnout y la Efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani año 2021; cuyos resultados se asemejan a lo obtenido por Sarmiento M. (2020) en su tesis *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en una Red Prestacional de Salud Lima 2020*, donde concluye que da una relación inversa (-0.654) entre las variables Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en la Red Prestacional de Salud Lima, obteniendo el Rho de Spearman moderado y un buen valor de significancia. Los trabajadores que tienen un poco Agotamiento emocional y menores sensaciones que afectan a su labor, tienen al mismo tiempo un buen desempeño en su trabajo diario.

Con relación a la dimensiones, en la hipótesis específica N° 01, los resultados obtenidos muestran un rho Spearman de $r = -0,336$ con signo negativo, lo que nos da entender una relación inversa entre el Agotamiento Emocional y la Efectividad Laboral, cuya relación es de nivel débil. El valor de $p = 0,017$ revela que p es menor a 0,05 siendo significativa, por lo tanto se rechaza la Hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, estos resultados que se obtuvieron son semejantes con lo obtenido por Consuelo C. (2017) en su tesis *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencia del*

Hospital de la Policía Nacional del Perú Lima 2017, afirmando en sus conclusiones que el agotamiento emocional afecta al desempeño laboral del trabajador con un $r=-0.394$ y $p= 0.001$.

En la hipótesis específica N° 02, los resultados del rho Spearman muestran que existe una relación inversa entre la Despersonalización y la Efectividad Laboral ($r= -0,392$), con signo negativo media. El valor de $p= 0,005$ revela que p es menor a $0,05$, por lo tanto es significativo, estos datos obtenidos coinciden con los resultados por Flores J. (2017) en su trabajo de investigación *Síndrome de Burnout y su relación con el rendimiento laboral en el servicio de obstetricia del hospital II-1 Moyobamba*, indicando que la Despersonalización es una variable significativa y que afecta a la efectividad laboral del personal.

Con respecto a la hipótesis específica N° 03, aplicando la estadística, se determina la existencia de una relación directa ($r= 0,035$) con signo positivo débil, entre Realización personal y la Efectividad laboral, relación directa y poco significativa en la Municipalidad de estudio ($p= 0.810$). El signo esperado es semejante con lo obtenido por Consuelo C. (2017) en su estudio *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencia del Hospital de la Policía Nacional del Perú Lima 2017*, indicando que si trabajador cumple sus metas personales y laborales tendrá mayor Efectividad laboral en su centro de trabajo.

Por último, se muestra en el presente estudio la existencia del Síndrome de Burnout y que este posee una relación de manera significativa con la Efectividad Laboral de los servidores de la Municipalidad de Pichacani, este síndrome hallado es de un nivel medio, y a pesar de las distintas realidades halladas en la mayor parte del personal que ha sido encuestado, se observa que la Efectividad Laboral alcanzó horizontes a nivel regular en gran parte de los trabajadores de dicha municipalidad de estudio, esto indica la falta de responsabilidad con la entidad a causa de la desmotivación que presentan, este trabajo de investigación proveerá información y recomendaciones oportunas para que las autoridades de la Municipalidad de Pichacani lo consideren en beneficio del poblador y personal propia de la institución, también que sea el punto inicio de futuros estudios sobre el tema que se tocó en este estudio y así poder elaborar una comparación de dichos resultados

obtenidos, analizando así las mejoras que se obtendrán a base de las recomendaciones dadas por este trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Realizada la presente investigación, el síndrome de Burnout posee una relación inversa con la efectividad laboral $r = - 0,240$, sin embargo, se observó que la correlación no es significativa $P = 0,093$, por lo que se concluye que el síndrome de burnout no influye significativamente en la efectividad laboral de los trabajadores de la municipalidad de Pichacani.

El agotamiento emocional posee una relación inversa con la efectividad laboral $r = - 0,336$, y $p = 0,017$ indica que si es significativo, entonces se concluye que la dimensión de agotamiento emocional si influye inversamente en la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani.

La despersonalización posee una relación inversa con la efectividad laboral $r = - 0,392$, y $p = 0,005$, indica que es significativo, por lo tanto, se concluye que la dimensión despersonalización si influye inversamente en la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani 2021.

La realización personal posee una relación directa con la efectividad laboral $r = 0,035$ y $p = 0,810$, indica que no es significativo, por lo que se llega a la conclusión de que la dimensión de realización personal, no influye significativamente en la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados que se han obtenido, se recomienda lo siguiente:

Que, el Alcalde, Regidores y Gerencia Municipal del distrito de Pichacani, elaboren un plan estratégico, con diversas ideas que permita que los servidores se liberen de diversas tensiones que se producen por su labor diaria, con la simplificación administrativa, y una acción coordinada con la oficina de recursos humanos, teniendo como finalidad la integración de las áreas de la entidad para asegurar la consecución de los planes programados.

Definir tácticas por parte de las distintas autoridades de la Municipalidad de Pichacani, para atender a la población personalmente, y a si de esa manera tengan mayor contacto con la población, y esto va permitir que la población usuaria tenga la satisfacción de haber sido atendido y escuchado sus problemas y necesidades.

Implementar estrategias de formación de valores institucionales y planes de capacitación, además programar evaluaciones de efectividad, donde también se vea involucrados la sociedad a fin de obtener datos relevantes para estandarizar las funciones, establecer estas acciones de evaluación continua, que evalúe el cumplimiento de los objetivos programados de manera institucional y por áreas, y que sean parte las autoridades comunales y barriales, va permitir identificar de mejor manera las deficiencias en los trabajadores de la entidad, y esto a su vez también será satisfactorio la para sociedad por ser integrado a la gestión local de su gobierno de turno.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2018). *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018*. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.
- Avendaño y Castañeda (2013). *Síndrome Burnout y Engagement, desde el Modelo Demandas-Recursos, en auxiliares de enfermería del área de Urgencias, del Hospital Universitario, Méderi-Barrios Unidos*.
- Botero A. (2018). *Síndrome de Bournout en el personal de salud en los servicios de urgencia*. Medellín Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5. ed.). México: McGrawHill.
- Gil-Monte, P. (2016). *Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España)*. Universidad de Valencia España.
- Gutiérrez, G. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018*. Tesis para optar el grado de Maestra de los servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo.
- Contreras, G., & Sandoval, J. (2019). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo.
- Consuelo, C. (2017). *Síndrome de Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú*. Lima- 2017. Tesis de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo.
- Lulo, A. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un Call Center del Callao, 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo.

- Maslach, Schaufeli & Leiter. (2015) *Síndrome de Bournout. Organización Mundial de la Salud.*
- Maslach y Jackson, S.E.(1999) *Maslach Bunout Inventory Manual. (2da. Edic.) Palo Alto, CA. Counsulting Psychologists Edition.*
- Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta.* Universidad de Celaya, Universidad Tecnológica Laja Bajío. México.
- Municipalidad Distrital de Pichacani, *Plan de Desarrollo Concertado Distrito de Pichacani Laraqueri 2017 – 2027.*
- Peña, M. y Palacios, N. (2016). *Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacitados.* (Artículo científico). Revista colombiana de Ciencias Sociales, 7(1), 222.a Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4978/497857392012/497857392012.pdf>.
- Rodríguez, R. (2012). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento.* Universidad “Marta Abreu” de las villas – Guatemala.
- Ruiz, A. Vega M. (2016) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales,* tesis de maestría.
- Sabario, L e Hidalgo L. (2015). *El Síndrome de Bournout.*
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza, año 2015.* (Tesis para obtener el título profesional de licenciatura). Universidad privada Antenor Orrego. Recuperado: <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas>
- Sarmiento, M. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en una Red Prestacional de Salud. Lima. 2020.* Tesis para obtener el grado de Maestra en Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo.
- Sigcha, F. (2013). *El síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A. 2012 – 2013.* Tesis para obtener el título de psicólogo

industrial. Universidad técnica de
Ambato.<http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome%20de%20rout%20y%20su%20impacto%20en%20el%20Rendimiento%20Laboral%20de%20ELEPCO%20S.A.pdf>

Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación pensamiento y acción*. 5:145-154. Recuperado de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Tochón, G. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Martín- 2020*. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesas Vallejo.

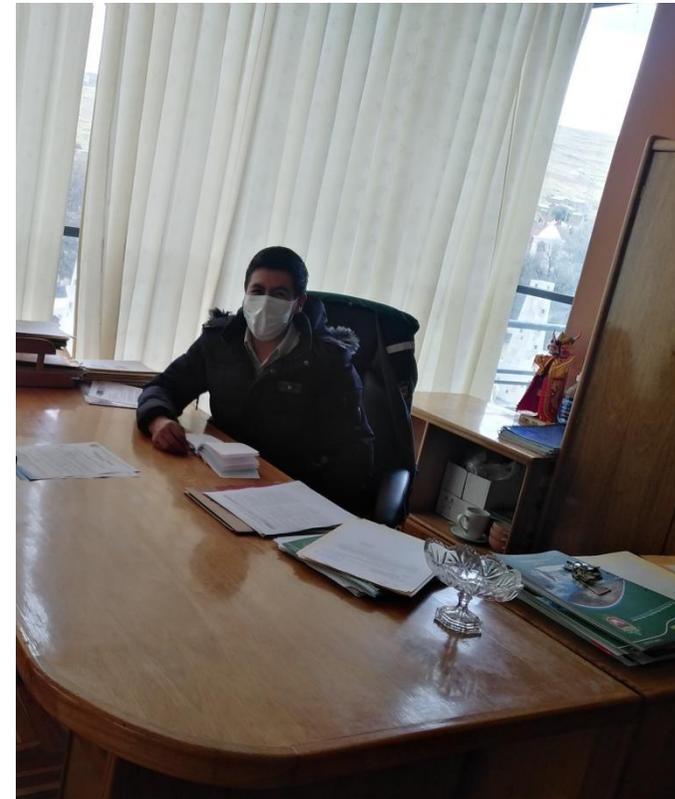
ANEXOS

Anexo 1. Evidencias de la realidad local

Municipalidad Distrital de Pichacani 2021



Ing. Pedro Erasmo Ramos Cutimbo (ALCALDE)



Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables Síndrome de Burnout y de Efectividad Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
SINDROME DE BURNOUT	(Fernández, 2015). La historia del síndrome de Burnout es conocida de varias formas; algunas de ellas son: “quemarse por el trabajo”, “quemazón profesional”, “síndrome del estrés laboral asistencial” o “síndrome de estrés asistencial”, “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de desgaste emocional”, “estar quemado profesionalmente” y “desgaste psíquico”.	El Síndrome de Burnout será calculado con un instrumento que comprende 22 preguntas, conteniendo las siguientes dimensiones: Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento Emocional	Cansancio Emocional	1	Escala Likert 0=NUNCA 1= POCAS VECES AL AÑO 2=POCAS VECES AL MES 3=UNA VEZ A LA SEMANA 4=POCAS VECES A LA SEMANA 5= TODOS LOS DIAS
				Fatiga Física	2,3,4,5,6,7,8	
				Frustración	9	
			Despersonalización	Irritabilidad	10	
				Deshumanización	11,12,13,14	
			Realización Personal	Eficacia	15,16,17,18,19,20	
Buen Trato	21,22					

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
EFECTIVIDAD LABORAL	Robbins y Judge (2013). Lo definen como: “la combinación de eficacia y eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto [...] Existen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de tareas, civismo y productividad” (p. 555)	La Efectividad Laboral será calculado con un instrumento que comprende de 30 preguntas conteniendo las siguientes dimensiones: desempeño de tareas, civismo y productividad.	Desempeño de la tarea	Cumplimiento de Obligaciones	1,2,3	Escala Likert 0=NUNCA 1=CASI NUNCA 2=A VECES 3=CASI SIEMPRE 4=SIEMPRE
				Responsabilidad	4,5,6,7,8	
				Contribución a la Producción	9,1	
			Civismo	Clima Institucional	11,12,13,14	
				Cooperación	15,16,17,18	
			Productividad	Mejora de la Institución	19,20,21,22,23,24,25	
				Identidad Institucional	26,27,28,29,30	

Anexo 3. Matriz de consistencia

OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Objetivo General	Hipótesis General			
Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y su relación con la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021.	Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021	V₁: Síndrome de Burnout Dimensiones: - Agotamiento Emocional - Despersonalización - Realización Personal V₂: Efectividad Laboral Dimensiones: - Desempeño de la tarea - Civismo - Productividad	Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Enfoque de investigación: Cuantitativo Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento de recolección de datos: Cuestionario	Población: Trabajadores de la MDP 2021. Criterio de inclusión: - Trabajador de la MDP 2021 (mayor a 3 meses). Criterio de exclusión: - Trabajador que recién ingresó a laborar (Menor a 3 meses) Muestra: 50 trabajadores Muestreo: Censal
Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y su relación con la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad I de Pichacani – Puno, 2021	Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad I de Pichacani – Puno, 2021			
Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y su relación con la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021	Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021			
Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y su relación con la efectividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pichacani – Puno, 2021.	Existe relación directa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pichacani – Puno, 2021.			

Anexo 4. Cuestionarios

Variable Síndrome de Burnout

III. CUESTIONARIO (Responda con una... X)							
Nº	ITEMS	Alternativa de respuesta					
		0	1	2	3	4	5
		NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0	1	2	3	4	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5
5	Me siento como si estuviera el límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5
6	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5
7	Me siento físicamente deteriorado.	0	1	2	3	4	5
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5
9	Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5
10	Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5
11	Siento que me he hecho más duro con la gente	0	1	2	3	4	5
12	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5
13	Siento que realmente ni me importa que les ocurra a las personas con las que trabajo.	0	1	2	3	4	5
14	Siento que las personas con las que trabajo me culpan de alguno de sus problemas.	0	1	2	3	4	5

15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo.	0	1	2	3	4	5
16	Siento que estoy influenciado positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5
17	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas	0	1	2	3	4	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	5
20	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5
21	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas con las que trabajo.	0	1	2	3	4	5
22	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que trabajo	0	1	2	3	4	5

Variable Efectividad Laboral

III. CUESTIONARIO (Responda con una... X)						
Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Alternativa de respuesta				
		0	1	2	3	4
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Cumplo con las funciones asignadas oportunamente.	0	1	2	3	4
2	Desarrollo con facilidad las tareas que se me asignen.	0	1	2	3	4
3	Realizo un volumen adecuado de trabajo.	0	1	2	3	4
4	Tengo en claro las funciones que voy a realizar en el trabajo.	0	1	2	3	4
5	Usa recursos de su municipalidad para otras cosas.	0	1	2	3	4
6	Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo	0	1	2	3	4
7	Pone excusas para faltar a su jornada laboral.	0	1	2	3	4
8	Trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos,	0	1	2	3	4

	demonstrando así su responsabilidad.					
9	Aporto ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la municipalidad.	0	1	2	3	4
10	Muestro esfuerzo para contribuir satisfactoriamente con la municipalidad.	0	1	2	3	4
11	En mi centro de trabajo se realizan actividades de integración.	0	1	2	3	4
12	Me siento cómodo y con libertad de hacer sugerencias.	0	1	2	3	4
13	La municipalidad brinda ayuda a los trabajadores que lo necesitan.	0	1	2	3	4
14	Muestra confianza para integrarse al equipo.	0	1	2	3	4
15	Considero a mis compañeros de trabajo como solidarios.	0	1	2	3	4
16	Nos apoyamos entre compañeros para que se cumplan los objetivos de la municipalidad	0	1	2	3	4
17	Demuestro respeto a mis compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4
18	Falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan.	0	1	2	3	4
19	Realizo acciones para mejorar la organización.	0	1	2	3	4
20	Me preocupo por cuidar los recursos de la municipalidad	0	1	2	3	4
21	En la municipalidad se maneja un control adecuado para los trabajadores.	0	1	2	3	4
22	La Municipalidad cuenta con equipos de nuevas tecnologías.	0	1	2	3	4
23	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas, accesibles e identificables.	0	1	2	3	4
24	La Municipalidad se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.	0	1	2	3	4
25	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0	1	2	3	4
26	Me siento identificado con la municipalidad.	0	1	2	3	4
27	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida.	0	1	2	3	4
28	Demuestro amabilidad a la población usuaria.	0	1	2	3	4
29	La apariencia del profesional de la Municipalidad Distrital de Pichacani es pulcra.	0	1	2	3	4
30	Siento orgullo de trabajar en esta Municipalidad.	0	1	2	3	4

Anexo 5. Validaciones del cuestionario de la variable Efectividad Laboral

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Efectividad Laboral

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	VARIABLE 02: Efectividad Laboral													
	DIMENSION 01: Desempeño de la tarea													
	INDICADOR 01: Cumplimiento de Obligaciones													
1	Cumplo con las funciones asignadas oportunamente.													
2	Desarrollo con facilidad las tareas que se me asignen.													
3	Realizo un volumen adecuado de trabajo.													
	INDICADOR 02: Responsabilidad													
4	Tengo en claro las funciones que voy a realizar en el trabajo.													
5	Usa recursos de su municipalidad para otras cosas.													
6	Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo													
7	Pone excusas para faltar a su jornada laboral.													
8	Trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad.													
	INDICADOR 03: Contribución a la Producción													
9	Aporto ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la municipalidad.													
10	Muestro esfuerzo para contribuir satisfactoriamente con la municipalidad.													
	DIMENSION 02: Civismo													
	INDICADOR 01: Clima institucional													

Anexo 6. Prueba de fiabilidad mediante Alpha de Cronbach

Variable Síndrome de *Burnout*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	22

Variable *Efectividad Laboral*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	30

Anexo 7. Base de datos estadísticos

Variable Síndrome de Burnout

VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT																												
SUJETOS	DIMENSION 1									DIMENSION 2					DIMENSION 3										BD1	BD2	BD3	V1
	IND. 1				IND. 2					IND. 1					IND. 2													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23					
1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	4	1	3	4	1	4	2	4	3	4	4	2	4	14	13	27	54		
2	1	3	5	3	5	1	5	4	2	5	1	2	2	2	2	4	2	4	3	4	2	2	29	12	23	64		
3	3	5	3	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	4	2	3	21	10	22	53		
4	1	5	4	4	2	1	3	4	2	2	1	2	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	26	10	27	63		
5	1	4	3	3	2	2	4	1	3	5	2	3	1	3	1	3	2	1	2	5	4	2	23	14	20	57		
6	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	3	3	3	4	1	3	5	21	10	25	56		
7	1	4	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	4	3	2	3	4	5	4	3	22	9	28	59		
8	2	5	4	3	2	2	5	4	3	2	2	4	4	1	5	2	2	2	4	5	2	5	30	13	27	70		
9	2	2	4	4	2	2	2	5	2	2	3	2	4	1	5	2	5	4	3	3	3	3	25	12	28	65		
10	2	5	5	5	2	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	1	3	5	3	4	5	3	30	16	27	73		
11	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	28	12	13	53		
12	3	4	5	2	5	2	2	3	2	2	3	3	5	1	5	3	3	4	3	2	2	2	28	14	28	70		
13	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	4	5	4	27	11	28	66		
14	1	4	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	5	4	2	21	12	26	59		
15	3	5	5	4	3	4	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	33	13	28	74		
16	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	5	2	2	2	2	26	13	23	62		
17	3	5	5	4	3	3	5	5	3	1	2	2	5	1	4	3	3	4	4	4	3	3	36	11	28	75		
18	3	4	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	2	5	1	1	3	3	3	3	3	28	12	22	62		
19	3	3	3	3	3	3	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	1	3	4	3	27	11	22	60		
20	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	2	3	4	3	4	3	3	4	2	5	3	2	25	17	26	68		
21	3	5	3	3	4	4	2	4	2	1	3	3	4	2	3	4	4	1	5	4	1	4	30	13	26	69		
22	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	2	5	4	2	5	2	4	3	4	4	3	3	34	18	28	80		
23	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	5	3	4	32	15	28	75		
24	3	5	1	4	5	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	5	4	4	35	17	28	80		
25	5	5	4	4	4	3	3	2	3	1	2	5	4	1	5	4	4	4	2	4	3	3	33	13	29	75		
26	3	2	5	2	4	4	3	2	3	1	3	3	1	3	2	5	3	5	3	5	5	4	28	11	32	71		
27	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	34	16	31	81		
28	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	3	4	3	4	29	13	25	67		
29	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	4	4	3	4	2	3	30	16	27	73		
30	4	3	3	5	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	1	2	2	4	2	2	1	2	30	17	16	63		
31	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	4	4	4	38	14	26	78		
32	4	5	4	5	4	4	4	5	3	1	4	2	4	3	4	4	1	4	5	4	4	3	38	14	29	81		
33	4	5	2	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	4	3	5	5	5	5	36	14	37	87		
34	4	2	3	2	5	3	1	3	5	3	4	2	4	3	1	2	2	3	5	4	4	4	28	16	23	67		
35	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	2	1	2	1	1	2	1	2	41	22	12	75		
36	4	5	5	5	4	4	5	4	3	1	4	2	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	39	13	28	80		
37	4	3	3	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	31	18	29	78		
38	4	2	5	2	1	5	4	2	3	2	5	2	4	3	5	2	4	2	5	2	4	5	28	16	29	73		
39	4	4	3	2	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	5	3	3	32	17	28	77		
40	3	3	3	5	4	4	4	4	3	1	4	2	2	4	2	1	2	2	1	2	1	1	33	13	12	58		
41	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	3	42	21	29	92		
42	4	5	3	5	5	4	2	3	3	1	4	3	2	5	4	4	3	2	5	2	3	3	34	15	26	75		
43	5	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	32	17	26	75		
44	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	5	5	36	19	25	80		
45	5	4	2	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	1	3	1	1	2	1	2	1	36	20	12	68		
46	5	2	3	1	5	4	2	1	5	2	4	3	2	5	2	3	2	3	4	2	4	3	28	16	23	67		
47	5	4	2	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	5	36	22	33	91		
48	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	1	2	1	1	2	2	1	2	34	17	12	63		
49	5	3	2	3	5	5	1	3	5	1	5	1	1	5	2	1	3	2	3	4	3	4	32	13	22	67		
50	3	2	2	1	5	5	1	4	5	1	4	1	1	5	2	3	1	2	4	2	3	5	28	12	22	62		

Variable Efectividad Laboral

VARIABLE 2: EFECTIVIDAD LABORAL																																			
SUJETOS	DIMENSION 1									DIMENSION 2									DIMENSION 3																
	IND. 1			IND. 2			IND. 3			IND. 1			IND. 2			IND. 1					IND. 2														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	ED1	ED2	ED3	V2	
1	3	2	2	2	4	4	1	3	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	28	21	33	82	
2	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	25	28	35	88	
3	4	3	2	4	4	2	1	3	2	4	2	1	1	3	1	4	1	3	3	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	4	29	16	32	77	
4	3	4	1	2	3	1	3	4	3	4	1	2	1	4	2	2	4	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	4	3	4	28	18	36	82	
5	4	4	3	3	1	1	3	2	2	3	1	1	3	4	3	4	1	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	3	1	26	21	33	80	
6	4	4	3	4	3	1	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	34	27	39	100
7	3	4	2	4	3	1	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	1	2	28	28	31	87	
8	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	37	24	47	108	
9	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	1	4	1	4	1	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	1	3	4	1	4	34	20	36	90	
10	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	2	2	2	3	1	4	4	4	2	1	4	2	2	3	4	3	3	4	1	3	28	22	32	82	
11	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	32	26	37	95
12	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	1	1	3	4	33	29	36	98	
13	4	4	1	4	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	1	4	1	3	27	24	33	84	
14	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	23	23	29	75	
15	4	4	4	4	1	1	3	4	2	4	1	1	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	4	3	4	31	15	36	82	
16	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	0	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	0	2	3	1	1	2	1	3	16	17	21	54	
17	4	3	4	4	2	2	3	3	1	3	1	0	1	4	3	2	2	3	2	1	4	4	2	3	2	1	4	1	3	3	29	16	30	75	
18	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	31	22	33	86	
19	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	1	2	3	1	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	1	37	19	38	94	
20	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	1	4	2	1	30	24	33	87	
21	4	4	4	4	1	2	1	4	4	3	4	1	2	3	1	4	4	3	4	4	4	2	3	2	1	4	4	4	3	2	31	22	37	90	
22	2	3	1	2	3	2	3	3	1	4	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1	24	17	25	66	
23	4	3	3	4	1	1	2	3	3	3	3	0	2	4	4	1	3	3	4	3	2	2	2	1	4	4	4	3	4	27	20	36	83		
24	4	4	3	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	1	3	2	25	19	27	71	
25	2	4	3	4	1	1	1	1	4	2	4	3	1	3	3	3	4	3	4	1	1	2	1	3	2	1	3	4	3	1	23	24	26	73	
26	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	13	24	28	65	
27	4	3	2	4	1	1	1	3	3	3	4	3	1	2	4	2	1	3	4	4	3	1	3	3	2	4	4	4	4	3	25	20	39	84	
28	3	4	3	1	1	2	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	2	1	3	4	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	26	18	26	70	
29	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	1	4	3	2	3	4	3	1	1	28	16	30	74	
30	3	3	3	4	1	2	1	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	4	2	2	1	1	2	3	3	3	2	1	26	18	27	71	
31	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	24	22	33	79	
32	4	4	4	4	2	1	1	3	4	3	1	1	4	1	2	4	4	3	4	4	4	1	4	2	1	4	1	1	4	2	30	20	32	82	
33	4	4	4	4	1	2	1	3	4	3	4	1	1	3	4	1	2	2	4	3	1	3	4	4	2	4	1	4	3	1	30	18	34	82	
34	4	4	4	4	1	2	1	4	1	2	4	4	3	1	3	3	4	2	4	4	1	1	2	2	2	2	3	4	4	1	27	24	30	81	
35	4	4	3	4	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	1	3	4	3	1	2	3	2	4	3	4	1	3	26	20	33	79	
36	3	3	4	4	1	1	1	2	3	3	4	4	1	2	1	2	4	2	1	1	4	1	1	1	2	1	4	4	3	1	25	20	24	69	
37	4	4	4	3	2	0	1	4	4	2	1	1	1	3	1	4	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	3	1	28	16	21	65	
38	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	0	3	3	2	2	4	21	15	24	60	
39	3	4	4	4	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	4	4	1	3	1	25	18	28	71
40	4	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	4	3	1	23	23	23	69	
41	1	4	4	4	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	0	3	3	2	4	3	4	1	1	24	24	30	78	
42	4	4	4	4	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	2	4	1	4	4	3	26	11	28	65	
43	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	1	22	14	19	55	
44	4	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	4	4	3	2	1	25	16	29	70	
45	3	3	3	4	0	1	3	4	1	1	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	1	1	4	3	1	4	1	23	21	26	70	
46	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1	4	4	3	1	2	2	2	1	4	4	3	1	2	2	1	2	3	4	3	1	27	19	30	76	
47	1	4	3	4	1	3	3	1	3	1	2	3	2	1	3	2	3	1	4	2	1	1	2	3	2	1	2	4	3	2	24	17	27	68	
48	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	17	16	19	52	
49	4	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	4	1	3	1	2	0	1	3	0	1	4	1	4	1	24	21	21	66	
50	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	4	4	1	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	0	1	22	18	23	63	

Anexo 8. Carta de autorización de la Municipalidad Distrital de Pichacani

 **MUNICIPALIDAD DISTRICTAL PICHACANI**
Capital Laraqueñi

Por un Distrito Productivo y Sin Anemia

"Kajelo Patrimonio Cultural de la Nación"
Resolución Vicecomisarial N° 095-2018-VMPD/C-NG

"Año del Bicentenario del Perú, 200 años de independencia"

Pichacani, 05 mayo del 2021

CARTA N° 020 – MDP - 2021

Señor(a):
Adelaida Ponce Manzano
Pichacani

Asunto : Autorización de acceso de información para tesis en la
Municipalidad Distrital de Pichacani.

Por el presente me dirijo a usted, a fin de hacer de su conocimiento, que se le autoriza acceder a la información necesaria, para el desarrollo de su tesis titulada: **"Síndrome de Burnout y su relación con la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021"** para obtener el título profesional de licenciado en administración, para lo cual se encarga a la Gerencia Municipal para que realice las coordinaciones pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente

 **MUNICIPALIDAD DISTRICTAL PICHACANI**
Capital Laraqueñi
Ing. Pedro Ernesto Ramos Cullumbo
DNI 42885274
ALCALDE

Plaza de Armas - Laraqueñi
Jr. Tupac Amaru N° 464
Ley N° 24597

Celular: 968543326 Email: Munipichacani1922@gmail.com 968543326 Muni Pichacani - Capital Laraqueñi



CONSTANCIA

La Gerencia Municipal de la municipalidad Distrital de Pichacani

Que, la Sr(a) Adelaida Ponce Manzano, identificado con DNI 42740877, egresado de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este - San Juan de Lurigancho, realizo el desarrollo de su tesis titulada "Síndrome de Burnout y su relación con la efectividad laboral en los trabajadores de la municipalidad de Pichacani - Puno, 2021", con la debida autorización de la Municipalidad Distrital de Pichacani.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte para los fines que estime pertinente.

Pichacani, 05 de mayo del 2021

Atentamente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL PICHACANI
Capital Laraqueer
Mg. Pedro Ernesto Ramos Delimbo
DNI 42886274
ALCALDE



Plaza de Armas - Laraqueer
Jr. Tupac Amaru N° 464
Ley N° 24597