



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la  
Municipalidad Provincial de Lamas 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Medina Berrios, Yahaira Bernarda (ORCID: 0000-0002-6893-1704)

Panduro Pinedo, Rolando (ORCID: 0000-0002-0397-9010)

**ASESOR:**

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (ORCID: 0000-0003-2842-2099)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi madre por todo el apoyo incondicional, durante todo este tiempo, por haberme enseñado a seguir mis sueños y nunca darme por vencida.

Yahaira Bernarda

A mi madre y padre con mucho amor y cariño, pues sin ellos no lo había logrado, le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

Rolando

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor de tesis Dr. Kerwin Jose Chavez Vera por brindarnos la oportunidad de poder recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así también por haberme tenido paciencia y guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Yahaira Bernarda

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Universidad, por permitirme convertir en un gran profesional, no sin antes agradecer a mi profesor, familia, colegas, participantes de la investigación, gracias a todos aquellos que hizo parte de este proceso.

Rolando

## Índice de contenidos

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 .....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Método de análisis de datos .....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES .....	48
VII. RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1. Determinación de la población .....	21
Tabla 2. Estructuración de los instrumentos de recolección de datos .....	23
Tabla 3 Validez de los instrumentos .....	24
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos .....	24
Tabla 5 Estadística descriptiva de la variable síndrome de Burnout .....	28
Tabla 6 Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento físico .....	29
Tabla 7 Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento emocional .....	30
Tabla 8 Estadística descriptiva de la dimensión despersonalización .....	31
Tabla 9 Estadística descriptiva de la dimensión abandono de la realización personal .....	32
Tabla 10 Estadística descriptiva de la variable relaciones interpersonales .....	33
Tabla 11 Estadística descriptiva de la dimensión habilidad de autocontrol .....	34
Tabla 12 Estadística descriptiva de la dimensión empatía .....	35
Tabla 13 Estadística descriptiva de la dimensión capacidad de tolerancia .....	36
Tabla 14 Estadística descriptiva de la dimensión trabajo colectivo .....	37
Tabla 15 Pruebas de normalidad .....	38
Tabla 16 Correlación entre síndrome de burnout y relaciones interpersonales.....	39
Tabla 17 Correlación entre agotamiento físico y relaciones interpersonales.....	39
Tabla 18 Correlación entre agotamiento emocional y relaciones interpersonales.....	40
Tabla 19 Correlación entre despersonalización y relaciones interpersonales.....	41
Tabla 20 Correlación entre abandono de la realización personal y relaciones interpersonales .....	41

## Índice de figuras

Figura 1 Estadística descriptiva de la variable síndrome de Burnout .....	28
Figura 2 Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento físico.....	29
Figura 3 Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento emocional .....	30
Figura 4 Estadística descriptiva de la dimensión despersonalización .....	31
Figura 5 Estadística descriptiva de la dimensión abandono de la realización personal .....	32
Figura 6 Estadística descriptiva de la variable relaciones interpersonales.....	33
Figura 7 Estadística descriptiva de la dimensión habilidad de autocontrol .....	34
Figura 8 Estadística descriptiva de la dimensión empatía.....	35
Figura 9 Estadística descriptiva de la dimensión capacidad de tolerancia .....	36
Figura 10 Estadística descriptiva de la dimensión trabajo colectivo .....	37

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Para lo cual, se empleó una metodología que comprende un tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional. Los participantes lo integraron 75 servidores públicos determinado bajo un muestro no probabilístico. Para la obtención de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados principales demostraron que el 80% de los colaboradores no padecen el síndrome de Burnout, así también, el 72% señalaron que las relaciones interpersonales se presentan de manera efectiva, por otro lado, queda demostrados que las dimensiones del Síndrome de Burnout influyen en las relaciones interpersonales. La conclusión principal expone que existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022, dado que el nivel de significancia fue igual a 0.000, además el coeficiente  $r = -0,973$  demostró una correlación negativa muy fuerte, por otro lado; el coeficiente de determinación reveló que el síndrome de Burnout influye en un 94,67% en las relaciones interpersonales.

**Palabras clave:** síndrome de Burnout, relaciones interpersonales, agotamiento físico

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between Burnout syndrome and interpersonal relationships in the Provincial Municipality of Lamas 2022. For which, a methodology comprising a type of applied research, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational level was used. The participants were 75 public servants determined under a non-probabilistic sampling. To obtain the data, the survey technique was applied and the questionnaire was used as an instrument. The main results showed that 80% of the collaborators do not suffer from Burnout Syndrome, as well as 72% indicated that interpersonal relationships are presented in an effective manner, on the other hand, it is demonstrated that the dimensions of Burnout Syndrome influence interpersonal relationships. The main conclusion exposes that there is a significant relationship between Burnout syndrome and interpersonal relationships in the Provincial Municipality of Lamas 2022, given that the significance level was equal to 0.000, also the coefficient  $r = -0.973$  showed a very strong negative correlation, on the other hand; the coefficient of determination revealed that Burnout syndrome influences interpersonal relationships by 94.67%.

**Keywords:** Burnout syndrome, interpersonal relationships, physical exhaustion.

## I. INTRODUCCIÓN

El escenario laboral actual afronta continuamente diversos cambios, los cuales obligan a los trabajadores a estar en constante aprendizaje y a dedicarse más al desarrollo de sus labores. No obstante, la competitividad generada debido a la globalización no solo ha transformado de manera interna las instituciones, sino que ha provocado que los empleados presenten problemas referentes a su salud mental y por consiguiente para relacionarse y desenvolverse dentro de su centro de labores por causa de las exigencias del mercado; como el caso del síndrome de Burnout, que se manifiesta en las personas por medio del agotamiento físico y emocional o la carencia de motivación para realizar diversas actividades lo que ocasiona cambios significativos en su comportamiento y estilo de vida. (Ință, 2021).

Asimismo, diversas investigaciones afirman que el síndrome de Burnout está vinculado de manera directa con las relaciones interpersonales, que en consecuencia genera mayor estrés y problemas con su entorno de trabajo, debido a la exigencia e intensidad de las diversas actividades o labores en los cuales se desempeñe el individuo. Específicamente en el sector público, los altos requisitos actuales de competencia profesional e incluso características personales de los funcionarios no permiten que todos logren los resultados deseados; aparte de ello, muchos se encuentran inmersos en una atmósfera constante de emociones negativas al atender a los usuarios por lo que son objeto de quejas, irritaciones y hasta agresiones (Aparicio & Hereira, 2018).

Según Vyacheslavna et al. (2021) en las entidades públicas de Rusia los empleados que ocupan puestos directivos están sujetos a padecer en un 43.7% el síndrome de Burnout, lo que ocasiona como principales consecuencias la reducción del cumplimiento de las labores y la desorientación emocional-moral; así como la capacidad para convivir con sus compañeros al desarrollar respuestas emocionales inadecuadas. Por su parte, Ivanchuk et al. (2020) en Ucrania revela que un 86% de servidores públicos padecen niveles entre medios a altos de desgaste profesional o

síndrome de Burnout, siendo el género femenino el más propenso a sufrir dicha condición; además determinó que el agotamiento emocional es la condición más común y se manifiesta en la incapacidad de controlar las emociones, cansancio general y sensación de desolación.

En el Perú, en medio del contexto de la pandemia los empleados públicos tuvieron que adaptarse a una nueva modalidad de trabajo, el mismo que ha contribuido de manera negativa al crecimiento del estrés, exhibiéndose en niveles excesivos de agotamiento laboral por lo que representa un problema significativo de salud pública y resultan en dificultades tanto para las instituciones como para los colaboradores (Agencia Andina, 2021). También, según lo señalado por Torres (2021) más del 50% de trabajadores sobrellevan el estrés, ansiedad, agotamiento, sentimiento de baja realización personal y fatiga durante los horarios de trabajo, lo que en su defecto conlleva al desarrollo del síndrome de Burnout, dando como consecuencia dentro del escenario laboral relaciones interpersonales tensas o complicadas, conflictos organizacionales, ausencia de desarrollo profesional, inadecuado clima laboral y respuestas disfuncionales.

Desde un panorama local, la investigación se centra en la Municipalidad Provincial de Lamas, en donde se observa que los funcionarios no han venido desempeñando adecuadamente sus funciones, ya que se evidencia deficiencias como demora en los trámites administrativos, ausencia de respuestas a las solicitudes, incapacidad para brindar información y dar solución a los requerimientos de la población, entre otros. Dichas circunstancias se encuentran asociadas al estrés laboral ya que varios de los colaboradores muestran indicios del padecimiento de síndrome de Burnout por lo que reflejan constantemente actitudes negativas, cansancio físico y emocional, problemas de autoestima, pérdida de interés o motivación por realizar sus labores, trastornos de sueño, los cuales han conllevado a la disminución de su rendimiento, problemas de relación o comunicación e incapacidad laboral.

Igualmente, en la municipalidad debido al desgaste profesional el clima laboral organizacional se ha ido deteriorando porque las relaciones interpersonales se caracterizan por ser complicadas, no existe compañerismo ni trabajo en equipo, lo que genera problemas entre los colaboradores con constantes relaciones tensas o de conflicto por causa de la falta de empatía y la exteriorización de la irritabilidad. Al mismo tiempo demuestran poca iniciativa y compromiso por mejorar su forma de relacionarse por lo que no participan de las actividades organizacionales programadas con el fin de convivir y recrearse entre compañeros. De acuerdo con lo expuesto, es preciso desarrollar la presente investigación con el propósito de dar a conocer como el síndrome de Burnout viene influyendo en el desarrollo de las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Por tanto el problema general de investigación formulado fue: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?, además se planteó como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?; ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?; ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?; ¿Cuál es la relación entre el abandono de la realización personal y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?

En cuanto a la justificación, el estudio presentó conveniencia dado que los hallazgos alcanzados al término de la investigación permitieron a los encargados de la institución determinar el diagnóstico situacional del síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales, sobre los cuales se pudo plantear mecanismos de mejora.

De igual manera, evidenció relevancia social ya que al involucrar a los colaboradores en el proceso investigativo se consideró la búsqueda del aminoramiento y prevención del síndrome de Burnout, así como el mejoramiento de las relaciones interpersonales

dentro de la entidad. Asimismo, se justificó por su implicancia práctica puesto que los resultados estuvieron al alcance de los gestores y trabajadores, información relevante sobre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales y a partir de ello la organización tuvo mayor compromiso para asegurar una buena gestión de los recursos humanos.

También, la investigación tuvo valor teórico porque fue necesario considerar la información señalada por múltiples autores como Arbaiza (2017) y Tuhovsky (2018) que realizaron estudios tanto del síndrome de Burnout como de las relaciones interpersonales para identificar sus principales características, conceptos y elementos de las variables, y de ese modo brindar el adecuado sustento teórico a la investigación. En cuanto a la utilidad metodológica, para el desarrollo del estudio fue necesario aplicar diversos procedimientos y métodos científicos los cuales facilitaron el proceso de recolección de datos a través del diseño de cuestionarios que fueron utilizados para evaluar cada una de las variables; por ello, dichos instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos por lo que podrán ser empleados en investigaciones referentes al síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales.

Es importante mencionar que para resolver los problemas planteados el objetivo principal fue establecido de la siguiente manera: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Los objetivos específicos fueron: determinar la relación entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; determinar la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; determinar la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; y determinar la relación entre el abandono de la realización personal y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

En ese sentido, la hipótesis general planteada fue: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. En cuanto a las hipótesis específicas: H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. H<sub>4</sub>: Existe relación significativa entre el abandono de la realización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar teóricamente en las variables y a la vez brindar el debido sustento bibliográfico al estudio, fue fundamental la recopilación de información relacionada al objeto de investigación para ser plasmados en el marco teórico como antecedentes y bases teóricas.

En ese sentido, se consideró investigaciones previas a nivel internacional; Orozco-Moreno et al. (2021) en el artículo científico Análisis de los valores interpersonales y su relación con el síndrome de Burnout en docentes de las Instituciones Educativas del Cantón Simón Bolívar. La meta principal fue analizar la relación entre las variables investigadas. En cuanto a la metodología el estudio fue descriptivo – correlacional, no experimental, donde 120 personas fueron parte de la muestra y el cuestionario fue empleado como herramienta para recolectar datos. Conclusión: El nivel de relación interpersonal es regular en un 45,5% y el nivel de burnout es alto en un 42,5%, puesto que, el nivel de cansancio emocional es alto en un 43%. Pusieron en manifiesto el grado de vinculación entre los temas estudiados positiva media de Pearson igual a ,337 y un valor p menor de 0.05; es decir, el síndrome de agotamiento influye en las relaciones sociales de las personas quienes lo padecen.

También se cita a Ortiz & Serrano (2021), en su artículo denominado Síndrome de burnout en docentes de Universidad públicas y privadas de la zona metropolitana de la ciudad de Pachuca, México. La finalidad fue identificar el nivel de burnout en el personal de la institución. Investigación de tipo descriptiva, no experimental en la que emplearon un cuestionario a 50 personas (muestra). Conclusión: El nivel de agotamiento emocional es alto en un 54%, el nivel de despersonalización medio en un 30%, por cuanto al nivel de relaciones interpersonales es medio en un 29%. De acuerdo con la prueba de chi cuadrado se evidencia que existe un vínculo significativo entre síndrome de agotamiento y las relaciones sociales de los individuos, puesto que se obtuvo un valor ( $r = ,613$ ) y un valor ( $p < 0.05$ ).

De la misma manera se localizó a Taruchaín & Mayorga (2020), en su artículo nombrado Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. El propósito fue analizar el nivel del síndrome de Burnout en los funcionarios públicos. El alcance del estudio fue descriptivo, no experimental, de corte transversal en el cual emplearon un cuestionario a 280 personas. Conclusión: El nivel del síndrome de burnout es alto en un 25%, de acuerdo con sus dimensiones, el nivel de agotamiento emocional es regular en un 28% y el nivel de despersonalización es alto en un 26%. Se encontró que el agotamiento emocional tiene mayor vinculación con las relaciones interpersonales de los trabajadores del estado en un  $r=,357$  y un  $p$  valor igual a  $,000$ . Igualmente se toma en cuenta a Álvarez-Cabrera et al. (2020), en su artículo titulado Síndrome de burnout en funcionarios estatales. Tuvo como fin analizar el vínculo del síndrome de burnout y las relaciones interpersonales de los funcionarios. La metodología fue de tipo descriptiva – correlacional, llevaron a cabo un cuestionario a 290 funcionarios que fueron la población y muestra de la investigación. Conclusión: Los funcionarios presentan un nivel medio de agotamiento emocional (54%), realización personal medio (48%) y despersonalización medio (30%), en cuanto al nivel de relaciones interpersonales es medio (46%). Se demuestra que existe una vinculación positiva media en las variables ( $r =,401$ ) y un valor ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se infiere que el estrés laboral repercute en las relaciones sociales de los trabajadores.

De igual forma se cita a Carlotto & Gonçalves (2019), en su artículo denominado Síndrome de Burnout en Servidores Públicos: Prevalencia y asociación con Estresores Ocupacionales. Se caracterizó por buscar la relación entre el síndrome de agotamiento y las relaciones sociales de los servidores del estado. El estudio fue descriptivo, no experimental, de nivel correlacional por lo que aplicaron un cuestionario a 538 funcionarios que integraron la muestra. Conclusión: El 65% de los encuestados tiene un nivel alto de cansancio emocional, el 46% presenta un nivel medio de despersonalización y las relaciones con los compañeros es bajo en un 43%. El grado de asociación entre los temas estudiados es significativo igual a  $r =,351$  con

una significancia igual a ,000; por lo cual, es preciso mencionar que el estrés laboral repercute en un gran porcentaje en la comunicación interpersonal.

Por otro lado, a nivel nacional Cortez-Silva et al. (2021) en su artículo titulado Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. Formuló como objetivo establecer el grado de relación estadística entre la satisfacción laboral de trabajadores del estado y el síndrome de agotamiento. El tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, alcance correlacional con una muestra de 205 docentes de colegios nacionales en Moyobamba; quienes participaron de la investigación a través de un cuestionario. Conclusión: Los trabajadores tienen un nivel alto de relaciones interpersonales con un 52.7% y presentan indicios de padecimiento del síndrome de agotamiento. Se muestra que la satisfacción laboral expone una vinculación inversa, moderada y significativa con el síndrome de burnout y sus dimensiones ( $\rho = - .315$ ;  $- .252$  y  $- .254$ ) con un p-valor menor a 0.05.

También se consideró a Sifuentes (2019), en su estudio titulado Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019. Su propósito fue determinar la incidencia del síndrome de burnout y la relación interpersonal de los colaboradores. El estudio fue de alcance descriptivo, no experimental, correlacional, y 90 trabajadores conformaron la muestra poblacional, por lo que empleó un cuestionario. Conclusión: El nivel de cansancio emocional presentó un nivel medio (89%), el grado de despersonalización alto en un 10% y realización personal bajo en un 10%, en cuanto a las relaciones sociales se obtuvo un nivel regular (95%). Se puso en evidencia que las variables estudiadas tienen una conexión positiva en un 49%, logrando una significancia menor a 0.05 y un valor ( $r = ,258$ ).

En cuanto a Huamani et al. (2019), en su artículo denominado Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. Su finalidad fue conocer la existencia del síndrome de burnout en los colaboradores de los municipios. La metodología fue descriptiva, no experimental, de corte

transversal con una población y muestra de 258 trabajadores; para el recojo de información emplearon un cuestionario. Conclusión: El nivel de cansancio emocional es leve (26%), el nivel de despersonalización es moderado (29%) y el nivel de realización personal es severo (25%), asimismo el grado de comunicación interpersonal es bajo (21%). El vínculo entre el síndrome de agotamiento y la comunicación interpersonal es significativo ( $r = ,236$ ) y  $p$  valor igual a ,000; puesto que, al tener un bajo nivel emocional va a repercutir en el trato con el resto de las personas.

Al mismo tiempo se citó a Bracco et al. (2019), en su artículo denominado Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos: Una mirada cualitativa a los factores institucionales y sociales. Se caracterizó por buscar la relación entre el síndrome de agotamiento y las relaciones interpersonales laborales. Tuvo un enfoque descriptivo, no experimental, correlacional, los participantes de la muestra fueron 59 trabajadores, siendo la guía de entrevista el instrumento de recolección. Conclusión: El nivel de agotamiento profesional es medio (51,2%) y el grado de las relaciones interpersonales es bajo (39,6%). La conexión en los temas investigados es relevante, puesto que se obtuvo un valor de  $r = ,361$  y una significancia igual a ,000; es decir, el grado de estrés en el centro laboral incide en la comunicación interpersonal de los colaboradores.

Finalmente, se ubicó a Chilquillo-Vega et al. (2019), en su artículo nombrado Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. Se caracterizó por plantear como objetivo identificar los factores asociados al Síndrome de agotamiento. El tipo de estudio fue descriptivo, no experimental, de corte transversal, con una muestra de 252 médicos y la herramienta ejecutada para conseguir información fue el cuestionario. Conclusión: El nivel de agotamiento emocional es alto en un 43,3%, la despersonalización tiene un nivel alto en un 46% y el nivel de la realización personal bajo en un 41,75, en cuanto a la interacción social es medio en un 26%. De acuerdo con la información obtenida se evidencia el grado de vinculación relevante que tiene el síndrome de agotamiento en

las relaciones interpersonales del personal médico, puesto que se evidencia un valor ( $p < 0.05$ ).

Conforme a la fundamentación teórica de las variables, en primera instancia el Síndrome de Burnout es definida por Arbaiza (2017) como una condición en la que un determinado trabajador manifiesta de manera crónica el estrés laboral en un estado de agotamiento físico y mental que se extiende a través del tiempo, por lo que altera la autoestima y personalidad del colaborador. Del mismo modo, Gómez-García et al. (2019) explican que es conocido como el síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste ocupacional y es una consecuencia psicológica del estrés laboral crónico y un estado de tensión extrema producto del exceso de estresores laborales que superan los recursos individuales para afrontarlos. Además, Rodrigues et al. (2018) determinan que puede considerarse como un proceso por el cual la persona hace uso de diferentes mecanismos de afrontamiento del estrés que resultan inadecuados; en pocas palabras, es una fase avanzada del estrés profesional o laboral.

Por otra parte Pinto et al. (2018) mencionan que el burnout se caracteriza por el agotamiento, la falta de energía vital, el desgaste y el hastío por el trabajo, debido a que en parte este no ofrece lo que la persona desea; involucra también la generación de actitudes negativas hacia la organización, sus integrantes y las propias capacidades o habilidades del profesional. Asimismo, es importante mencionar que el síndrome de desgaste profesional tiene carácter gradual, es decir no se nota en el primer momento hasta que en el largo plazo afecta la calidad de vida y la salud física y mental ya que los colaboradores sienten que a pesar de que se esfuerzan los resultados no compensan dicho esfuerzo por lo que empiezan a dudar y a sentir inseguridad sobre su rendimiento y desempeño dentro de su centro laboral.

En el caso de los factores que desencadenan la aparición de este síndrome Marín et al. (2021) establece la personalidad, la edad, la mala formación, el acceso extenso al mundo laboral, el tipo de condiciones de trabajo, conflicto de valores, falta de motivación, relaciones laborales conflictivas y desconfianza en las relaciones. Por

otro lado Smetackova et al. (2019) presenta dos tipos diferentes de este síndrome; el burnout activo se presenta cuando el trabajador expresa sin inconveniente sus sentimientos, inquietudes o necesidades. En cambio, el burnout pasivo es cuando el trabajador ya muestra signos de apatía y exterioriza factores más psicosociales. Igualmente Cerón (2020) indica que el síndrome de trabajador quemado en los profesionales los afecta de manera física, emocional, conductual familiar y social.

De igual manera, Bezliudnyi et al. (2019) agregan las principales causas que pueden desencadenar el síndrome de burnout en los trabajadores, las cuales son: i) Falta de control: La sensación de no tener control del horario laboral o la forma de ejecutar el trabajo pueden generar mucho desgaste emocional. ii) Expectativas poco realistas: Las falsas expectativas tienen un impacto negativo ya que al trabajar es posible que los empleados quieran cumplir con ciertas responsabilidades y si no lo cumplen como debería les genera mucha frustración. iii) Creencias equívocas: Si el trabajador tiene la certeza que una profesión le gustará y cuando la desarrolla se da cuenta que no encontró la satisfacción que pensaba, puede causar mucha impotencia o estrés. Por su parte, Dimitriu et al. (2020) menciona como otras causas la falta de herramientas o desinformación en el trabajo, ausencia de tiempo o descuido personal, falta de apoyo social, nivel excesivo de implicación personal y sobre todo la sobrecarga laboral.

Las consecuencias que genera el síndrome de burnout en los trabajadores son señalados por Lastovkova et al. (2018): necesidad constante de automedicarse para que el trabajador pueda lograr dormir, manifestación de conductas o actitudes violentas que pueden producir un mal ambiente laboral, estrés, depresión, ansiedad, desmotivación, fatiga excesiva, enfermedades gastrointestinales o cardiovasculares, alteraciones inmunológicas. abuso de sustancias tóxicas como alcohol o drogas. Por otro lado, Tapullima et al. (2021) fundamenta que el síndrome de desgaste profesional específicamente en el trabajo puede provocar las siguientes consecuencias: ineficacia en el desarrollo de las actividades diarias, descenso de la calidad asistencial, rotación constante de los puestos de trabajo, incremento de la

ausencia o alejamiento laboral, accidentes laborales, conflictos entre compañeros, clima laboral negativo, desgaste de las relaciones interpersonales y mala comunicación.

Para evaluar el Síndrome de Burnout se consideró la teoría de Arbaiza (2017), quien recalca cuatro dimensiones comúnmente utilizadas. En primer lugar, el agotamiento físico se refiere al desgaste de la vitalidad que provoca una serie de reacciones físicas en el organismo de los individuos, las cuales impiden que realice adecuadamente sus actividades diarias o laborales. Así también Marín et al. (2021) señala que es la respuesta al esfuerzo físico y a la exposición continua de estresores laborales y del ambiente. Sus indicadores son: i) Fatiga: Falta de energía y la presencia de molestias generadas por la realización de esfuerzos prolongados o por otras causas que pueden provocar alteraciones físicas. ii) Trastornos de sueño: Problemas asociados con dormir, como complicaciones para conciliar el sueño, quedarse dormido cuando no se debe o hacerlo en exceso. iii) Aumento o pérdida de apetito: Trastornos que se manifiestan como falta de ganas de comer o alimentarse de manera desmedida. iv) Cansancio: Falta de fuerzas físicas o debilidad que en su mayoría son explicadas por realizar determinados esfuerzos o trabajos.

Como segunda dimensión el agotamiento emocional, Arbaiza (2017), lo define como un estado de cansancio psíquico al que un trabajador llega producto de una sobrecarga de tareas, responsabilidades, deberes o preocupaciones. En esta fase el trabajador no disfruta desarrollar sus labores, se irrita con facilidad y siente que tiene demasiada carga. Asimismo, Marín et al. (2021) señala que es la disminución de energía y comprende sentimiento de angustia, estrés, depresión y problemas de atención. Como indicadores se menciona: i) Sobrecarga emocional: Se refiere al exceso de sentimientos absorbentes que provienen de múltiples sucesos estresantes que van agotando mentalmente a un empleado. ii) Frustración: Comprende sentimientos que un trabajador tiene y que están relacionados al fracaso o insatisfacción. Es un sentimiento desagradable que surge cuando las expectativas de una persona no se cumplen debido a que no alcanzó metas esperadas. iii)

Irritabilidad: Se entiende como la propensión a irritarse de las personas, en este caso los trabajadores, es decir sienten continuamente ira o se enfurecen con facilidad.

El tercer componente corresponde a la despersonalización, según Arbaiza (2017) se caracteriza por un cambio en la forma en que los individuos se perciben de manera propia, como la sensación de perderse a uno mismo. Del mismo modo, Marín et al. (2021) señala que son sensaciones que afecta considerablemente la tranquilidad de las personas y puede generar insomnio, lo cual es perjudicial para el ámbito laboral. También, significa distanciarse de las personas y tratarlas como si fueran objetos. Presenta como indicadores: i) Actitudes negativas: Impiden que un individuo pueda mantener relaciones con los demás, concrete metas y crezca personalmente. ii) Falta de empatía: Incapacidad para comprender y ponerse en el lugar de otros. iii) Autoevaluación negativa: Inseguridad que una persona tiene sobre sus habilidades y capacidades respecto a los demás; es decir el trabajador percibe de manera negativa todo lo que realiza. iv) Ausencia de motivación: Falta constante de emoción o entusiasmo por desarrollar tareas. v) Insatisfacción: Emoción que refleja la falta de gusto o complacencia al haber ejecutado algo que no cumple con las expectativas del colaborador. vi) Indiferencia: Sentimiento con el cual un sujeto no muestra ni rechazo o inclinación por cumplir sus labores.

El cuarto y último componente es el abandono de la realización personal, que Arbaiza (2017) lo ha conceptualizado como la tendencia de los profesionales a perder el interés por sus ideales y ganas de superación, por lo que empiezan a desempeñar deficientemente sus ocupaciones encomendadas. Por otro lado, Marín et al. (2021) señala que es la pérdida de atención propia, que lleva a bajos niveles de autoestima y problemas en autenticación. Sus indicadores son: i) Disminución del rendimiento: Situación en la que los trabajadores de una organización empiezan a efectuar sus tareas sin eficiencia, incumpliendo con ellas o realizándolas de manera errónea sin contribuir a cumplir adecuadamente con los objetivos de la institución a la que pertenece. ii) Incapacidad laboral: Sucede cuando un empleado ya no puede realizar correctamente sus funciones habituales y deja de ser capaz de desempeñarlas. iii)

Problemas de comunicación y relación: Hacen referencia a las dificultades o la falta de ganas que una persona evidencia para entablar interacciones sociales de manera positiva.

Referente a la variable relaciones interpersonales Tuhovsky (2018) indica que representa la manera en que las personas se relacionan, crean lazos o establecen vínculos con otros individuos dentro de un contexto en particular, lo cual resulta en el desarrollo integral del ser humano y las habilidades sociales. Asimismo, según Stephanou & Athanasiadou (2020) muestran la capacidad de una persona para relacionarse con los demás; es decir permite el reflejo de habilidades y destrezas para interactuar entre sí, sin ofender o dañar los sentimientos, pensamientos y/o conocimientos. De igual manera, Kostenius & Alerby (2020) señalan que las relaciones interpersonales involucran aquellos comportamientos y actitudes que exhibe un individuo para conectarse o asociarse con sus semejantes o personas que los rodean. También, Hardjati & Febrianita (2019) aseguran que son conductas concretas que permiten a los individuos sentirse competentes en diferentes situaciones o escenarios.

Por su parte, Kleptsova et al. (2018) sostiene que las relaciones interpersonales son importantes para el crecimiento y fortalecimiento de la personalidad de una persona, es decir, el propósito es desarrollar plenamente capacidades y destrezas para detectar y demostrar emociones, habilidades de comportamiento, preferencias, costumbres o ideologías en comparación con los pares. Además, Stephanou & Athanasiadou (2020) agregan que representan papel esencial en el desarrollo integral humano ya que por medio de estas, las personas alcanzan refuerzos sociales fundamentales que favorece su capacidad de adaptación; por ello la falta de estas habilidades puede generar aislamiento, sentimientos de rechazo y hasta limitar la calidad de vida. Cabe mencionar que las relaciones interpersonales son necesarias para desarrollar de manera competente cualquier tarea o actividad de índole social. Respecto a las características Breugh (2021) menciona que las relaciones interpersonales se ocupan principalmente del desarrollo de emociones, pensamiento

y sentimientos que se pueden compartir de forma interactiva con otras personas. Igualmente, un sujeto con gran dominio de relaciones interpersonales presenta como cualidades la fidelidad, certeza de sus principios, honestidad al expresar sus emociones, manifiesta confianza al convivir con otros, desarrolla y fomenta la empatía, se mantiene humilde y respeta las diferencias de los demás. A parte de ello, opinan que se trata de relaciones que se dan entre dos o más personas, quienes demuestran actitudes o comportamientos diferentes frente a cada una de ellas e independientemente del tipo de relación, pueden existir diferencias entre los involucrados que determinarán el estilo de relación que se llevará a cabo.

En cuanto a los objetivos, Raimi & Jongman-Sereno (2019) afirman que su principal finalidad es reconocer en qué medida se relacionan los procesos cognitivos y afectivos que presentan los individuos en sus interacciones con los demás; así como también reflejar la capacidad para desarrollar comportamientos basados en la cognición social de un individuo. En ese sentido, otro de sus propósitos es demostrar las expectativas y temores que cualquier persona puede tener para interactuar con los demás; otra de sus finalidades es practicar la coordinación y la empatía para comunicar de manera efectiva nuestros pensamientos o emociones, teniendo en cuenta que los seres humanos son criaturas inherentemente sociales que necesitan vivir en comunidades y conectarse entre sí.

Según Guo et al. (2018) las relaciones interpersonales se categorizan de acuerdo a las necesidades y circunstancias de desarrollo de cada individuo, resultando en relaciones íntimas, familiares, amicales, afectivas, libres, recíprocas, asimétricas, de ascendencia, de dependencia, superficiales, sociales, amorosas, circunstanciales, tóxicas y de rivalidad. Así también revelan que también se pueden categorizar de acuerdo con las necesidades de la persona, es decir, se valoran según necesidades básicas, necesidades afectivas, necesidades de intimidad y necesidades de pertenencia grupal, donde la capacidad de desarrollar cada una de ellas será totalmente de cada individuo.

Para la evaluación de las relaciones interpersonales, fue fundamental profundizar en la teoría de Tuhovsky (2018), quien nos presenta las siguientes dimensiones: Primero la habilidad de autocontrol se entiende como la capacidad que permite a los trabajadores o personas en general dominar todas sus conductas, emociones y pensamientos que pueda tener frente a cualquier circunstancia o contexto en el que se encuentre. Asimismo, Breugh (2021), sostiene que se conoce como dominio propio, el poder de limitar ciertas acciones y decisiones que pueden afectar a la persona. Tiene como indicadores: i) Control de emociones: Representa la habilidad de los seres humanos para gestionar nuestros comportamientos y sentimientos, manifestándolos de manera adecuada. ii) Demostración de tranquilidad: Implica la calma y serenidad que el colaborador exterioriza cuando demuestra sus emociones o se relaciona con los demás. iii) Adaptabilidad: Representa la capacidad que los individuos muestran para adaptarse o acoplarse a un determinado medio o ambiente social.

El segundo componente concierne a la empatía, según Tuhovsky (2018), es una habilidad humana para percibir las emociones, sentimientos y entender los pensamientos de los demás por lo que se caracteriza por basarse en el reconocimiento del otro como semejante. De la misma manera, Breugh (2021) manifiesta que es el sentimiento de compasión y misericordia por otro ser humano, o también ponerse en la situación de otro. Sus indicadores son: i) Comunicación efectiva: La comunicación efectiva es un estilo de comunicación en el que tratamos de transmitir información al receptor de una manera fácil de entender y muy clara, sin generar confusión dudas o posibles malentendidos; también garantiza que las emociones y sentimientos sean compartidos adecuadamente. ii) Escucha activa: Se refiere a la habilidad con la que un sujeto demuestra conscientemente a las personas que le están comunicando algo que realmente comprende y atiende lo que menciona. iii) Aceptación de ideas: Significa reconocer los diferentes puntos de vista, perspectivas o pensamientos de los compañeros u otras personas, indistintamente de la opinión que tengan.

La tercera dimensión es la capacidad de tolerancia, Tuhovsky (2018), hace alusión a la acción y efecto de tolerar; por lo tanto, se fundamenta en la capacidad para respetar a los demás y a todo que sea diferente de lo propio. Es considerada un valor moral que implica una indulgencia íntegra hacia las creencias, prácticas o ideas de nuestros compañeros sean o no iguales a las nuestras. Así también, Breugh (2021) señala que es la capacidad de respetar el pensamiento, sentimiento o actuación de otras personas. Como indicadores considera: i) Respeto: Comprende el reconocimiento de los derechos de los demás, por tanto, se refiere a la consideración y atención que se les debe a las personas. ii) Inclusión: Se refiere a la integración igualitaria de la organización de individuos en diferentes contextos. iii) Comprensión de los demás: Implica la tarea de percibir y concebir las emociones de los demás mientras se experimenta la propia, e involucra el reconocimiento y aceptación de las diferencias entre un punto de vista y otro.

Finalmente, la cuarta dimensión se refiere al trabajo colectivo, según, Tuhovsky (2018) permite a un individuo poder desenvolverse, desarrollar sus habilidades y destrezas personales mediante el trabajo o convivencia grupal lo que le permite demostrar su capacidad de poder interactuar, compartir sus ideas y desarrollar actividades eficientes. Además, Breugh (2021) es la capacidad de fortificar las habilidades y competencias dentro de un grupo intercultural. Sus indicadores son: i) Motivación a la interacción: Esfuerzo voluntario que un colaborador realiza para relacionarse con sus compañeros con el propósito de conseguir metas. ii) Solución de conflictos: Capacidad que un trabajador revela para identificar un problema, reconocer sus causas e intercambiar ideas para resolverlo. iii) Cooperación: Es actuar de manera colectiva con los compañeros de trabajo con la finalidad de cumplir objetivos. iv) Compromiso: Vínculo emocional que los empleados mantienen con los demás integrantes de una empresa, el cual se debe ver reflejado a la hora de trabajar en equipo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El estudio fue de tipo aplicada, por cuanto mediante el análisis teórico, el investigador generó conocimientos relevantes acerca las variables síndrome de Burnout y relaciones interpersonales, esto permitió dar solución a los problemas identificados en la investigación, para mejorar la realidad actual. Así también, Carrasco (2019) señala que se caracteriza por la solución de problemas y se apoya en la investigación básica para lograrlo, y de aspectos metodológicos para conseguir información asertiva.

Es importante mencionar también que la investigación presentó un enfoque cuantitativo, por cuanto se empleó métodos estadísticos para la comprobación de las hipótesis. Asimismo, (Rivero, 2018) señala que la aplicación de herramientas de recolección y de análisis es imprescindible para responder preguntas y probar hipótesis.

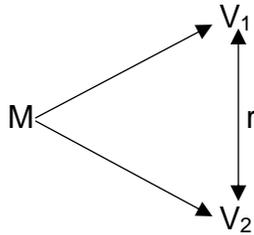
##### **Diseño de investigación**

El estudio comprendió un diseño no experimental, por cuanto los datos generados a partir de la recolección de datos fueron presentados tal como se manifiestan en su contexto natural. De igual manera, fue Transversal, porque la recolección, el análisis y procesamiento correspondieron a un periodo ya definido. De igual forma, Valderrama (2019), señala que son investigaciones donde la manipulación o control de datos es limitada por métodos y procedimientos científicos que son empleados en un periodo ya determinado.

Además, fue descriptivo – correlacional, Valderrama (2019) señala que es descriptivo porque tuvo como fin describir situaciones y eventos donde se indica cómo es y cómo se manifiesta un determinado fenómeno. De igual manera, fue correlacional porque tuvo como propósito medir el grado de dependencia entre las variables, el resultado puede ser positivo o negativo. En tal sentido, en el

desarrollo del estudio se describieron las variables Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales para luego conocer la relación entre ambas.

En ese sentido, el esquema empleado fue el siguiente:



**Donde**

M: muestra

O<sub>1</sub>: Síndrome de Burnout

O<sub>2</sub>: Relaciones interpersonales

R: relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Síndrome de Burnout

**Definición conceptual:** Condición en la que un determinado trabajador manifiesta de manera crónica el estrés laboral en un estado de agotamiento físico y mental que se extiende a través del tiempo, por lo que altera la autoestima y personalidad del colaborador (Arbaiza, 2017).

**Definición operacional:** La variable síndrome de Burnout fue evaluado a través de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario basado en los componentes de agotamiento físico, agotamiento emocional, despersonalización y abandono de la realización personal.

**Indicadores:** Fatiga, Trastornos de sueño, Aumento o pérdida de apetito, Cansancio, Sobrecarga emocional, Frustración, Irritabilidad, Actitudes negativas, Falta de empatía, Autoevaluación negativa, Ausencia de motivación,

Insatisfacción, Indiferencia, Disminución del rendimiento, Incapacidad laboral, Problemas de comunicación y relación.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Relaciones interpersonales

**Definición conceptual:** Representa la manera en que las personas se relacionan, crean lazos o establecen vínculos con otros individuos dentro de un contexto en particular, lo cual resulta en el desarrollo integral del ser humano y las habilidades sociales (Tuhovsky, 2018)

**Definición operacional:** La evaluación de la variable de las relaciones interpersonales fue efectuada por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario dividido en cuatro dimensiones: habilidad de autocontrol, empatía, capacidad de tolerancia y trabajo colectivo.

**Indicadores:** Control de emociones, Demostración de tranquilidad, Adaptabilidad, Comunicación efectiva, Escucha activa, Aceptación de ideas, Respeto, Inclusión, Comprensión de los demás, Motivación a la interacción, Solución de conflictos, Cooperación, Compromiso.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

En función al propósito de la investigación, se consideró como población a todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas, cuya suma total fue de 75, tal como se detalla a continuación:

**Tabla 1.**

*Determinación de la población*

Modalidad de contrato	N° de colaboradores	Porcentaje (%)
CAS	20	27%
Nombrados	55	73%
Total	75	100%

**Nota:** Nomina de personal contratado de la Municipalidad Provincial de Lamas

Tal como lo refiere Robles (2019), la población comprende un grupo de elementos que cumplen con las características y cualidades necesarias que se requieren para obtener información idónea y confiable que contribuya a dar solución a los objetivos planteados en una determinada investigación.

**Criterios de inclusión:** Para facilitar el proceso investigativo se incluyeron a todos aquellos colaboradores que mantienen una permanencia de relación laboral mayor a un año con la entidad pública, asimismo se tomó en cuenta a todos aquellos que desearon participar de forma voluntaria en el estudio.

**Criterios de exclusión:** En la investigación se excluyó a todos aquellos colaboradores cuya contratación laboral es temporal o reciente, asimismo no se tuvo en consideración a los colaboradores que no desearon ser partícipes del trabajo investigativo.

**Muestra**

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, 75 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

**Muestreo**

En la investigación se recurrió a la aplicación del muestreo no probabilístico de tipo censal, dado que para determinar la cantidad de colaboradores que conformaron la muestra no fue necesario emplear una prueba estadística para el

respectivo cálculo. Tal como lo señalan Otzen & Manterola (2017), la técnica del muestreo no probabilístico de tipo censal se caracteriza por que todos los elementos del estudio son elegidos por el investigador y por cuanto las características de la población es pequeña.

### **Unidad de análisis**

En la investigación se consideró como unidad de análisis a un colaborador de la Municipalidad Provincial de Lamas.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

En la investigación se consideró necesario emplear como técnica la encuesta, ello con la finalidad de facilitar el proceso de recopilación de datos cuantitativos concernientes a la realidad situacional en función a las variables estudiadas a través de la elaboración de un adecuado instrumento aplicado a la muestra objeto de estudio. Según Ñaupas et al. (2018), la encuesta es una técnica que contribuye a recabar información cuantificable mediante la aplicabilidad del cuestionario cuyas interrogantes elaboradas se encuentran enfocadas a la realidad objeto de estudio.

### **Instrumento**

Con el fin de facilitar la recolección de datos se recurrió a la elaboración de un cuestionario por cada variable, para ello, es importante precisar que las interrogantes estuvieron enfocadas a las dimensiones e indicadores, es decir, con respecto a la variable “Síndrome de *Burnout*” el cuestionario estuvo compuesto por 26 ítems cuya segmentación se realizó en función a cuatro dimensiones (agotamiento físico, agotamiento emocional, despersonalización y abandono de la realización personal).

Por otro lado, el cuestionario correspondiente a la variable “Relaciones personales” estuvo comprendido por 26 ítems cuya categorización se realizó de

acuerdo con las cuatro dimensiones (habilidad de autocontrol, empatía, capacidad de tolerancia y trabajo colectivo).

Cabe precisar que las alternativas de respuesta de ambos cuestionarios se establecieron según la Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Tal como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**

*Estructuración de los instrumentos de recolección de datos*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N de ítems</b>	<b>Escala del instrumento</b>
Síndrome de Burnout	Agotamiento físico	- Fatiga	1-8	Nunca (1)
		- Trastornos de sueño		
	Agotamiento emocional	- Aumento o pérdida de apetito	9-14	
		- Cansancio		
		- Sobrecarga emocional		
	Despersonalización	- Frustración	15-20	
- Irritabilidad				
Relaciones interpersonales	Abandono de la realización personal	- Actitudes negativas	21-26	A veces (3)
		- Falta de empatía		
	Habilidad de autocontrol	- Autoevaluación negativa	1-6	Casi siempre (4)
		- Ausencia de motivación		
		- Insatisfacción		
Empatía	- Indiferencia	7-12	Siempre (5)	
	- Disminución del rendimiento			
Capacidad de tolerancia	- Incapacidad laboral	13-18		
	- Problemas de comunicación y relación			
Trabajo colectivo	Trabajo colectivo	- Control de emociones	19-26	
		- Demostración de tranquilidad		
		- Adaptabilidad		
		- Comunicación efectiva		
		- Escucha activa		
		- Aceptación de ideas		
		- Respeto		
		- Inclusión		
		- Comprensión de los demás		
		- Motivación a la interacción		
		- Solución de conflictos		
		- Cooperación		
		- Compromiso		

**Nota:** Elaboración propia

## Validez

En la investigación los instrumentos fueron sometidos a validez mediante el juicio de expertos, donde fueron los mismos quienes evaluaron cada una de las interrogantes con la finalidad de confirmar si cumplen o no con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia para proceder a su respectiva aplicación.

**Tabla 3**

*Validez de los instrumentos*

Variables	Experto o especialista	Especialidad	Opinión del experto
Síndrome de Burnout	Dr. Luis Alberto Rios Lopez	Metodólogo	Aplicable
Relaciones interpersonales	Mg. Mozombite Pinchi Romel	Temático	Aplicable
	Mg. Arbulu Castillo Julie Catherine	Temático	Aplicable

**Nota:** Elaboración propia.

## Confiabilidad

En la investigación, también se tuvo que demostrar la confiabilidad de los instrumentos, para ello se tuvo que recurrir a la prueba estadística Alfa de Cronbach, para lo cual fue fundamental someter cada una de las interrogantes a una prueba piloto. Cuyos resultados alcanzados se detallan a continuación:

**Tabla 4**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Síndrome de Burnout	0,852	26
Relaciones interpersonales	0,924	26

**Nota:** Elaboración propia

Según los resultados obtenidos, los dos instrumentos empleados fueron confiables para la aplicación en la investigación, puesto que proporcionaron un coeficiente Alfa de Cronbach mayor a 0.75, de acuerdo con la teoría de Cascaces et al. (2015) quien precisa que si los instrumentos tienen un coeficiente igual o mayor a lo señalado con anterioridad estos pueden ser factibles y aplicables a los participantes seleccionados, bajo el criterio postulado, el cuestionario de la variable síndrome de Burnout presentó un valor igual a 0,852; por otro lado la variable relaciones interpersonales presentó un coeficiente igual a 0,924, es decir, los instrumentos se ajustaron con los parámetros estadísticos.

### **3.5.Procedimientos**

En la investigación, se inició en primer lugar con la elaboración y entrega de un documento en el cual se solicitó al gobernante general de la Municipalidad Provincial de Lamas la autorización correspondiente para proceder con la aplicabilidad de los instrumentos tras la obtener el consentimiento informado de cada uno de los colaboradores considerados como muestra. Seguidamente con la información cuantificable recopilada se procedió a efectuar la clasificación y tabulación de cada uno de los datos obtenidos concernientes a las respuestas de cada interrogante. Posteriormente se tuvo que realizar el respectivo tratamiento estadístico mediante el uso del programa SPSS 28 con el fin de dar solución a cada uno de los objetivos planteados. Finalmente, se procedió a detallar cada uno de los resultados obtenidos mediante el apoyo de tablas y figuras, ello con la finalidad de proporcionar un correcto análisis e interpretación que posteriormente fueron presentados en el apartado de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6.Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se empleó dos métodos fundamentales: El método descriptivo, por cuanto permitió dar a conocer el nivel de cada una de las variables (Síndrome de Burnout y Relaciones interpersonales), para ello fue fundamental tener que utilizar el programa Microsoft Excel con el fin de facilitar

la clasificación, tabulación y codificación de los datos, cuyos resultados cuantificables fueron expuestos en frecuencia y porcentaje mediante el uso de tablas y figuras para su mejor entendimiento e interpretación.

Método estadístico o inferencial, por cuanto permitió coadyuvar a la determinación del grado de correlación que existe entre las variables en estudio, para ello se tuvo que exportar los datos tabulados al programa estadístico SPSS 28, y posteriormente fueron analizados mediante la prueba de correlación de Pearson o Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se cumplió en su totalidad con las normativas y lineamientos metodológicos establecidos en el esquema de productos observables proporcionado por la Universidad César Vallejo, asimismo con la finalidad de evitar niveles altos de plagio se respetó en todo momento el derecho de autor, por ello en el apartado de referencias bibliográficas se citó según las Normas APA séptima edición a cada uno de los autores mencionados en los aportes teóricos de todo el trabajo investigativo.

De igual manera, es importante señalar que en todo momento se cumplió con los principios éticos fundamentales de la investigación, tales como: Autonomía, porque antes de proceder con la aplicación de los instrumentos se informó no solo al gerente municipal, sino también a cada uno de los colaboradores el propósito de la investigación, para que a partir de ello se obtenga y respete su participación voluntaria.

Beneficencia, porque los resultados que se lograron permitieron brindar a los colaboradores sugerencias o alternativas de solución que contribuyeron a disminuir el Síndrome de Burnout y a optimizar las relaciones personales. No maleficencia, porque en todo el proceso investigativo no se buscó generar ningún tipo de daño a la entidad y colaboradores objeto de estudio, dado que toda la

información que se logró recopilar fue únicamente con fines académicos, además porque los datos e información personal de los participantes fueron manipulados con la total confidencialidad.

Justicia, porque se respetó los derechos de cada uno de los participantes involucrados en la investigación, además porque no se exteriorizaron ningún tipo de comportamiento de exclusión o discriminación por parte de los investigadores para con los participantes considerados como la muestra objeto de estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 5**

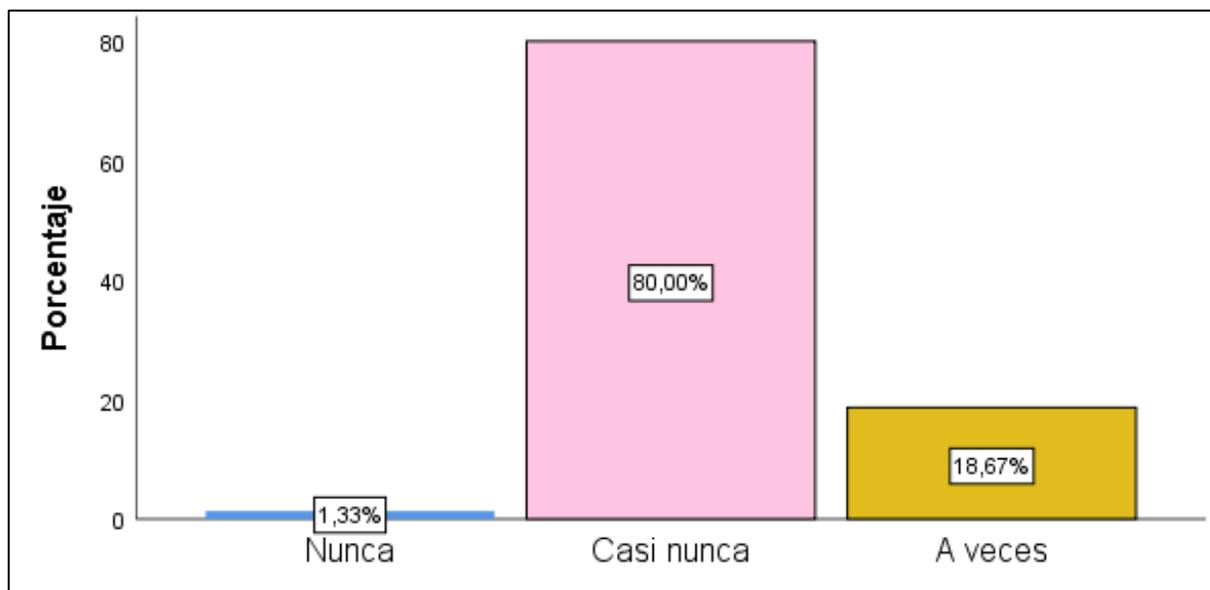
*Estadística descriptiva de la variable síndrome de Burnout*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.3	1.3	1.3
	Casi nunca	60	80.0	80.0	81.3
	A veces	14	18.7	18.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

**Figura 1**

*Estadística descriptiva de la variable síndrome de Burnout*



Fuente: Base de datos SPSS

Los resultados expresados en la tabla 5, revelan que el 80% de los encuestados señalan que casi nunca presentan síndrome de Burnout, el 18.67% a veces, y el 1.33% nunca, estos resultados demuestran que los colaboradores se sienten emocionalmente activos al momento de desarrollar sus actividades, contribuyendo en el cumplimiento de las metas de la institución.

**Tabla 6**

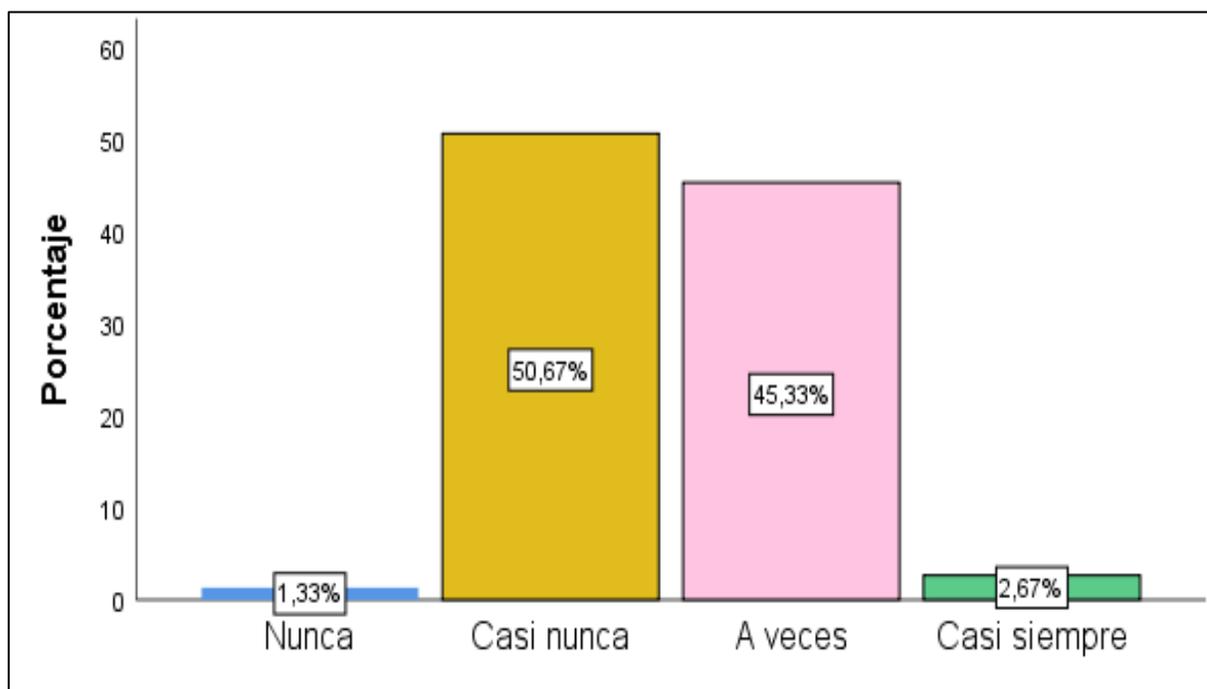
*Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento físico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.3	1.3	1.3
	Casi nunca	38	50.7	50.7	52.0
	A veces	34	45.3	45.3	97.3
	Casi siempre	2	2.7	2.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

**Figura 2**

*Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento físico*

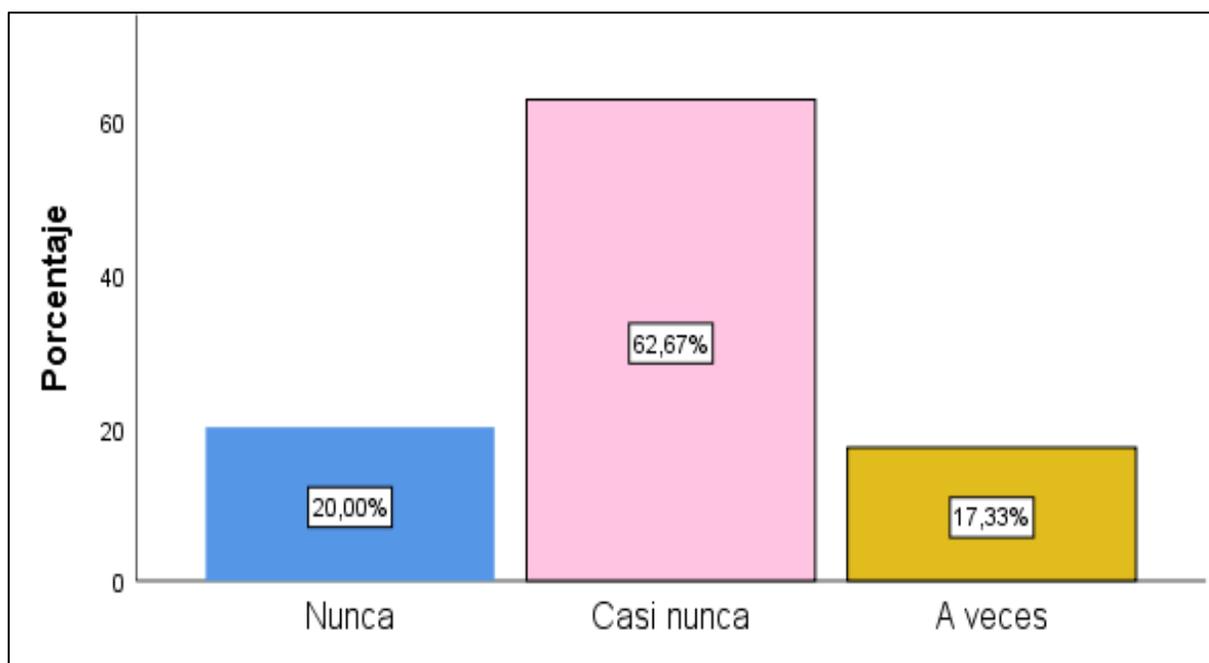


Fuente: Base de datos SPSS

En lo que respecta a lo señalado en la tabla 6 y figura 2, el 50.67% manifiestan que casi nunca expresan un agotamiento físico, el 45.33% a veces, el 2.67% señalan casi siempre, y el 1.33% nunca, lo cual indica, que en su mayoría los colaboradores demuestran sentirse bien al realizar sus actividades.

**Tabla 7***Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento emocional*

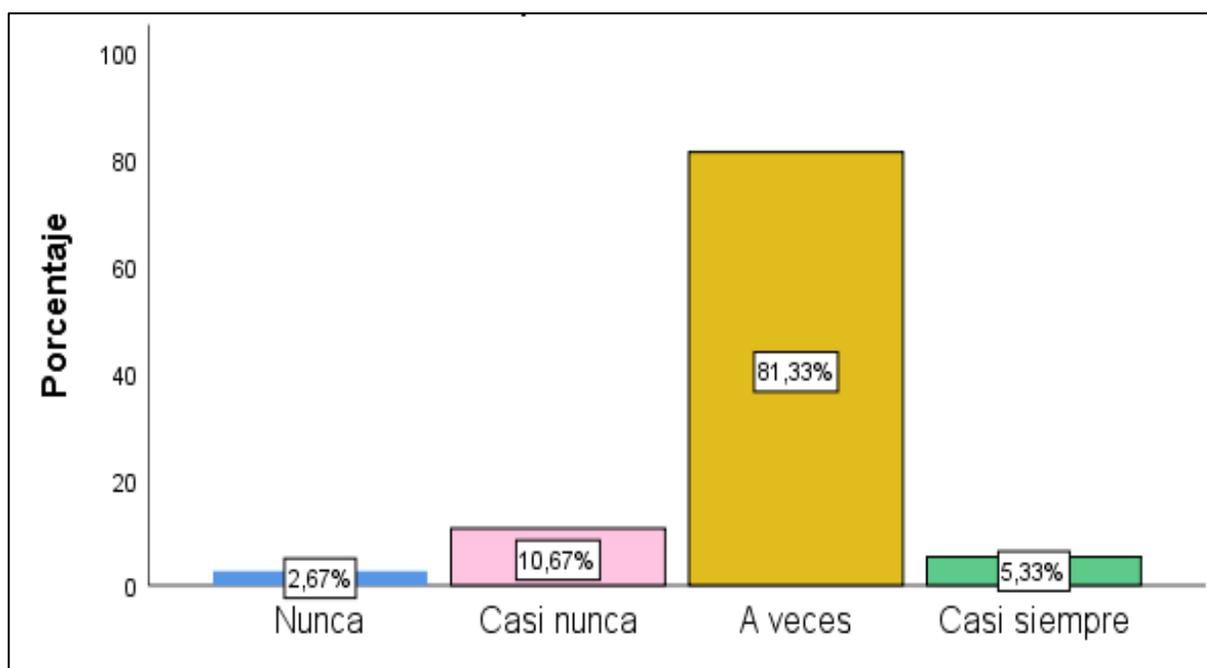
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	20.0	20.0	20.0
	Casi nunca	47	62.7	62.7	82.7
	A veces	13	17.3	17.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Fuente:** Base de datos SPSS**Figura 3***Estadística descriptiva de la dimensión agotamiento emocional***Fuente:** Base de datos SPSS

Conforme se visualiza en la tabla 7 y figura 2, el 62.67% de los colaboradores casi nunca se sienten agotados emocionalmente, el 20% mencionan nunca y una muestra menor del 17.33% señalan que a veces. Esto demuestra, que las relaciones personales, colaboradores y familiares de los colaboradores de desarrolla de manera efectiva y asertiva.

**Tabla 8***Estadística descriptiva de la dimensión despersonalización*

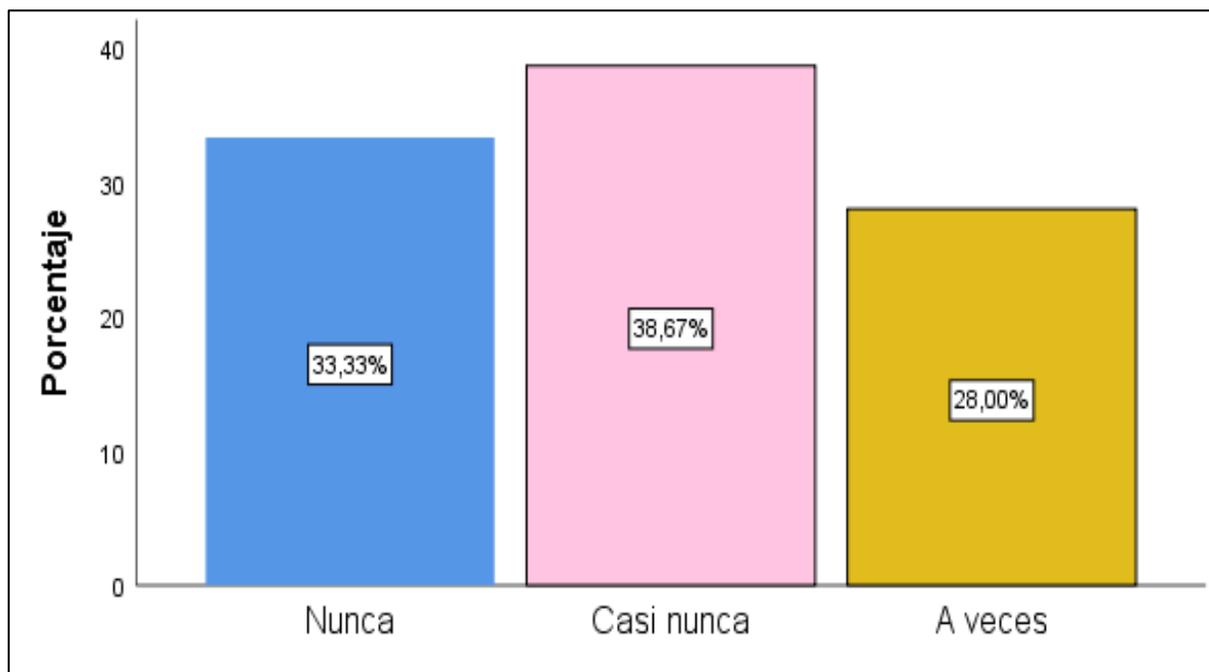
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2.7	2.7	2.7
	Casi nunca	8	10.7	10.7	13.3
	A veces	61	81.3	81.3	94.7
	Casi siempre	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Fuente:** Base de datos SPSS**Figura 4***Estadística descriptiva de la dimensión despersonalización***Fuente:** Base de datos SPSS

En cuanto a lo mostrado en la tabla 8 y figura 4, el 81.33% a veces sienten una despersonalización dentro de la institución, el 10.67% manifiesta casi nunca, el 5.33% opinan que casi siempre y una muestra menor del 2.67% opinan que nunca, estos resultados demuestran que los colaboradores son tolerantes y comprensivos con sus compañeros, cuando se equivocan o cometen una falta.

**Tabla 9***Estadística descriptiva de la dimensión abandono de la realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	33.3	33.3	33.3
	Casi nunca	29	38.7	38.7	72.0
	A veces	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Fuente:** Base de datos SPSS**Figura 5***Estadística descriptiva de la dimensión abandono de la realización personal***Fuente:** Base de datos SPSS

En lo que respecta al abandono de la realización personal, el 38.67% de los colaboradores señalan que nunca pusieron sus prioridades laborales a lado, el 33.33% nunca y una muestra menor del 28% manifiesta que a veces, dado que los colaboradores se esfuerzan en mantener una apropiada conducta y responsabilidad en el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 10**

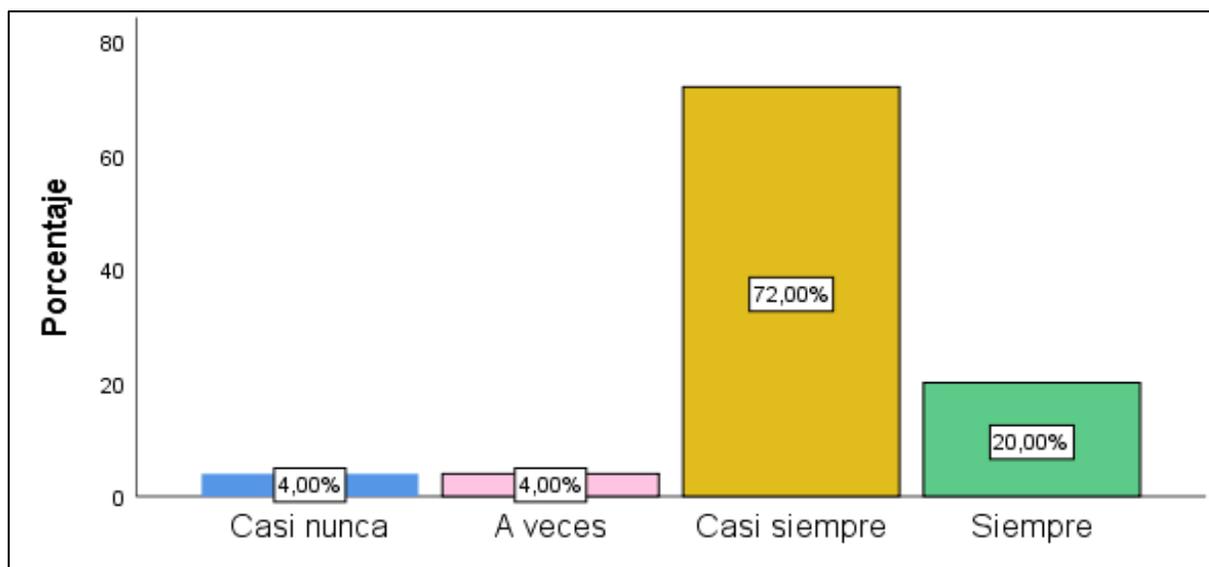
*Estadística descriptiva de la variable relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4.0	4.0	4.0
	A veces	3	4.0	4.0	8.0
	Casi siempre	54	72.0	72.0	80.0
	Siempre	15	20.0	20.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

**Figura 6**

*Estadística descriptiva de la variable relaciones interpersonales*

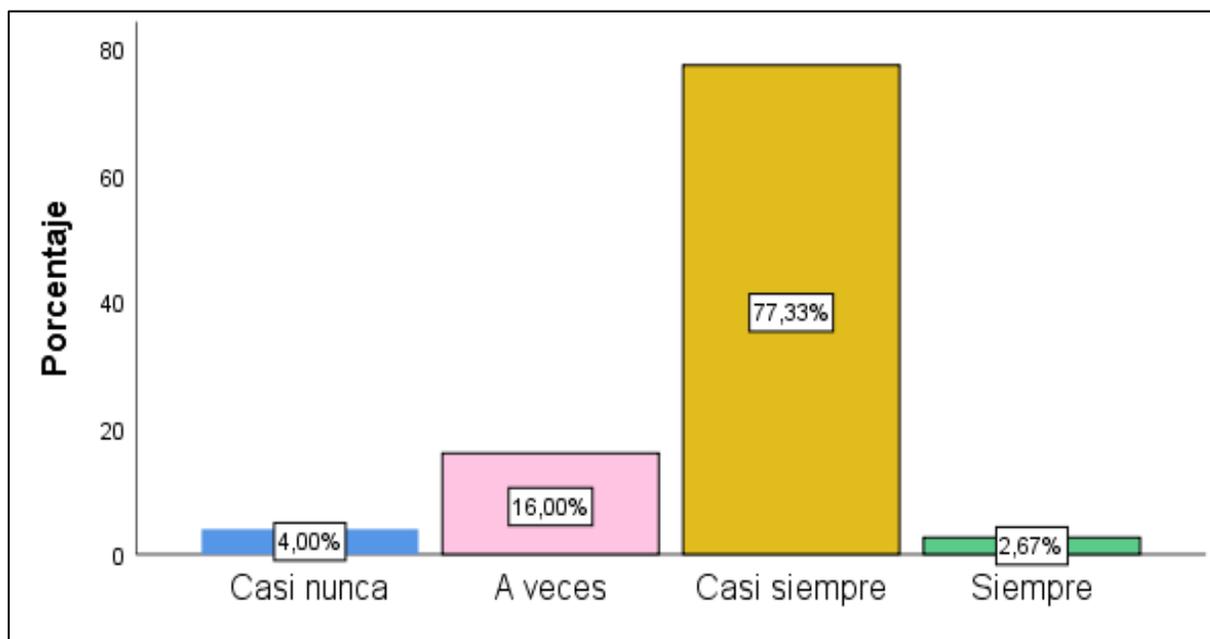


Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla 10 y figura 6, se muestra los resultados de la variable relaciones interpersonales, del 100% de los encuestados demuestran que el 72%% casi siempre presenta una adecuada relación, así también, no obstante; el 20% siempre y el 4% a veces o casi nunca manifiestan una apropiada relación. Estos resultados demuestran que existe una apropiada integración y comunicación entre los colaboradores.

**Tabla 11***Estadística descriptiva de la dimensión habilidad de autocontrol*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4.0	4.0	4.0
	A veces	12	16.0	16.0	20.0
	Casi siempre	58	77.3	77.3	97.3
	Siempre	2	2.7	2.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Fuente:** Base de datos SPSS**Figura 7***Estadística descriptiva de la dimensión habilidad de autocontrol***Fuente:** Base de datos SPSS

Según la información recopilada demostró que el 77.33% casi siempre demuestran habilidad de autocontrol, el 16% a veces, el 4% casi nunca, y el 2.67% siempre, esto demuestra que los colaboradores suelen mantenerse tranquilos y comprensivos cuando sus superiores demandan realizar un trabajo eficiente.

**Tabla 12**

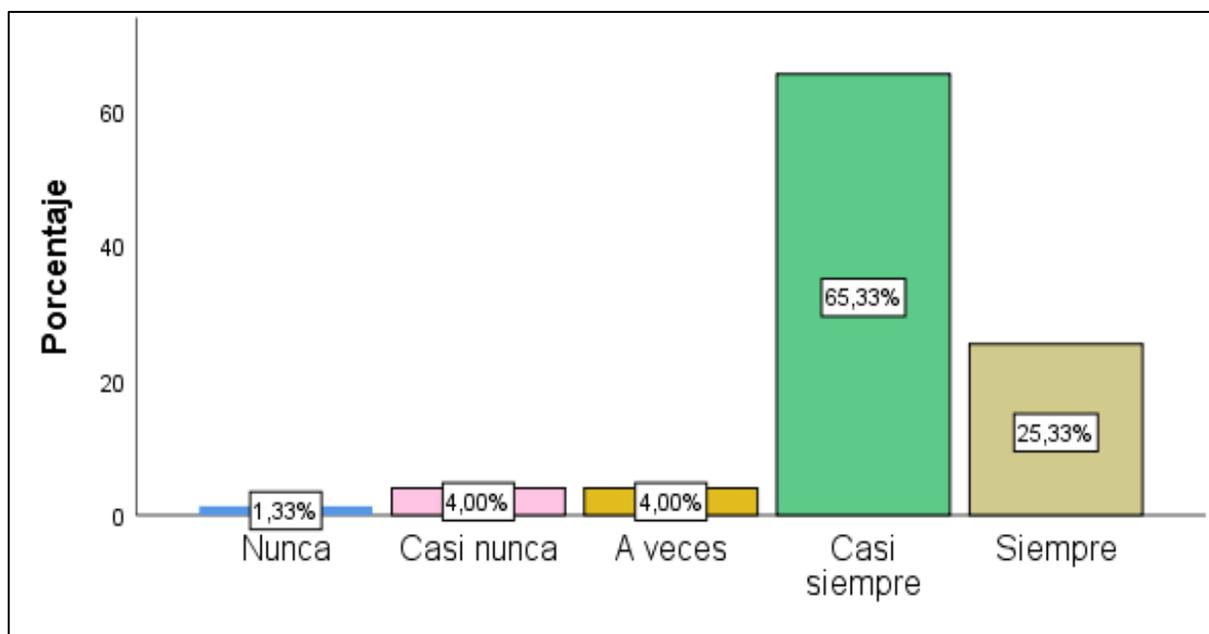
*Estadística descriptiva de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.3	1.3	1.3
	Casi nunca	3	4.0	4.0	5.3
	A veces	3	4.0	4.0	9.3
	Casi siempre	49	65.3	65.3	74.7
	Siempre	19	25.3	25.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

**Figura 8**

*Estadística descriptiva de la dimensión empatía*

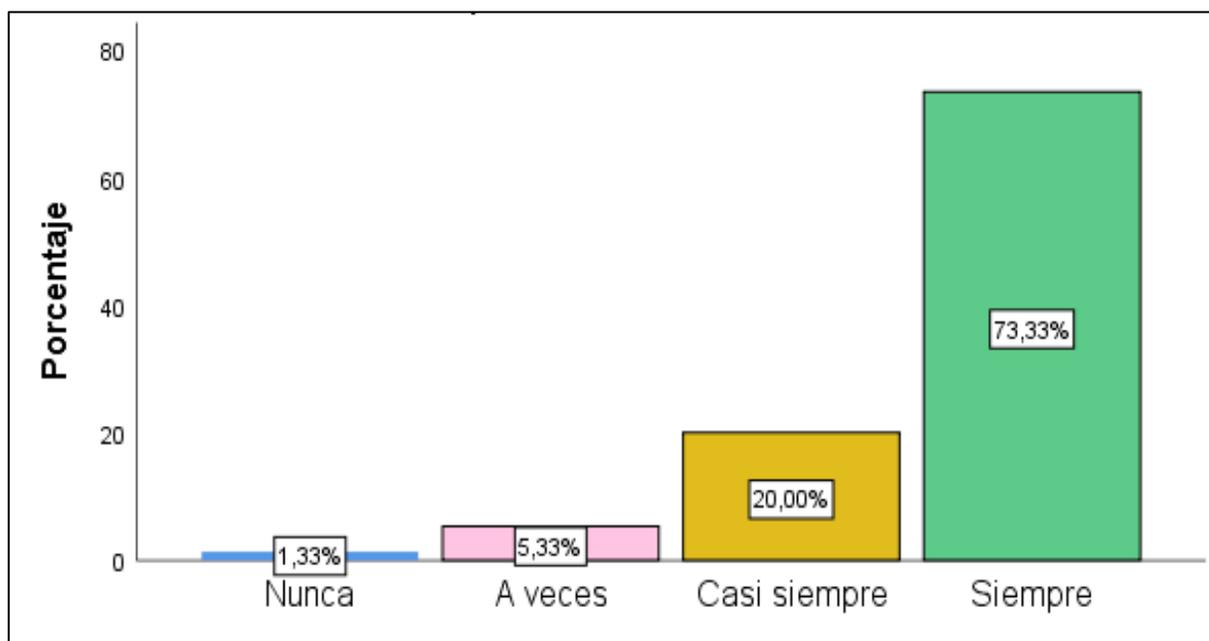


Fuente: Base de datos SPSS

En vista a los resultados obtenidos se infiere que el 65.33% casi siempre suele ser empático con sus compañeros, el 25.33% siempre, el 4% señalan que casi nunca o a veces y el 1.33% sostienen que nunca, dado que mantienen una comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo

**Tabla 13***Estadística descriptiva de la dimensión capacidad de tolerancia*

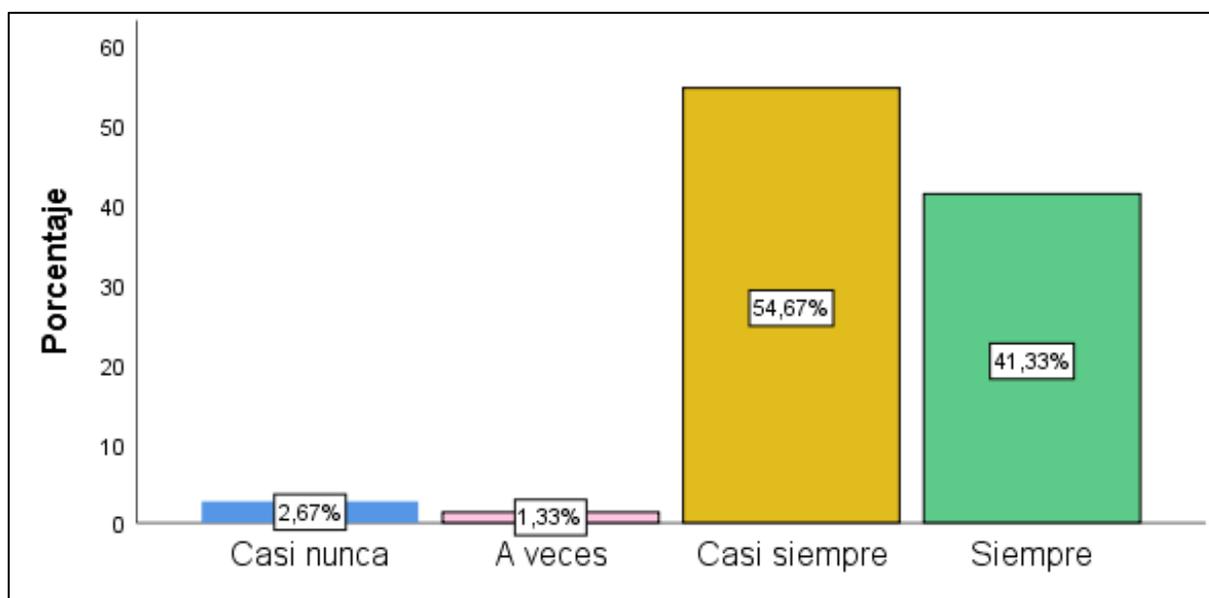
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.3	1.3	1.3
	A veces	4	5.3	5.3	6.7
	Casi siempre	15	20.0	20.0	26.7
	Siempre	55	73.3	73.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Fuente:** Base de datos SPSS**Figura 9***Estadística descriptiva de la dimensión capacidad de tolerancia***Fuente:** Base de datos SPSS

En cuanto a la capacidad de tolerancia el 73.33% siempre lo tiene, el 20% casi siempre, el 5.33% a veces y el 1.33% nunca. Esto debido que los colaboradores suelen ser comprensivos con los intereses laborales que tienen sus compañeros de trabajo, además son solidarios en situaciones difíciles.

**Tabla 14***Estadística descriptiva de la dimensión trabajo colectivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2.7	2.7	2.7
	A veces	1	1.3	1.3	4.0
	Casi siempre	41	54.7	54.7	58.7
	Siempre	31	41.3	41.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Fuente:** Base de datos SPSS**Figura 10***Estadística descriptiva de la dimensión trabajo colectivo***Fuente:** Base de datos SPSS

De acuerdo con los resultados evidenciados, el 54.67% casi siempre practican un trabajo colectivo, el 41.33% siempre, el 2.67% casi nunca y el 1.33% a veces. Estos resultados demuestran que los colaboradores suelen sugerir alternativas cuando se presentan conflictos en la institución, así también, suelen ser comprometidos y responsables.

## 4.2. Estadística inferencial

Con la finalidad de determinar el estadígrafo para la comprobación de las hipótesis del estudio se ha empleado la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para muestras mayores a 50, si al comprobar que los datos se encuentran normalmente distribuidos se emplea la prueba  $r$  de Pearson, por lo contrario; Rho de Spearman.

**Tabla 15**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	0.068	75	,200*
Relaciones interpersonales	0.089	75	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la validación efectuada mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, los datos de las variables síndrome de burnout y relaciones interpersonales provienen de una distribución normal, dado que el nivel de significancia presenta un valor mayor al 0.05, es decir; 0.200 respectivamente, en tanto, para la comprobación de las hipótesis se empleó la prueba paramétrica  $r$  de Pearson.

### Comprobación de la hipótesis general

$H_1$ : Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

$H_0$ : No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

### Regla de decisión

Si  $p$ -valor  $\geq 0,050=5\%$ , se concluye  $H_0$

Si  $p$ -valor  $< 0,05=5\%$ , se concluye  $H_1$

**Tabla 16***Correlación entre síndrome de burnout y relaciones interpersonales*

	Relaciones interpersonales		
	Sig. (bilateral)	Correlación de Pearson	N
Síndrome de Burnout	0.000	-0,973**	75

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

En la tabla 16 se muestra que el coeficiente de Pearson es negativa muy fuerte (-0,973), como el p-valor obtenido (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,05=5\%$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, es decir se acepta que existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Lo cual indica que al existir bajo nivel del síndrome de Burnout mayor será las relaciones interpersonales.

### Comprobación de la hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

**Tabla 17***Correlación entre agotamiento físico y relaciones interpersonales*

	Relaciones interpersonales		
	Sig. (bilateral)	Correlación de Pearson	N
Agotamiento físico	0.000	-0,553**	75

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

De la misma manera, en la tabla 17 se muestra que el coeficiente de Pearson es negativa media (-0,553), como el p-valor obtenido (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,05=5\%$ , entonces se acepta la hipótesis del estudio, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, es decir se acepta que existe relación significativa entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Lo cual indica que a menor agotamiento físico mayor será las relaciones interpersonales.

### **Comprobación de la hipótesis específica 2**

H2: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

**Tabla 18**

*Correlación entre agotamiento emocional y relaciones interpersonales*

	Relaciones interpersonales		
	Sig. (bilateral)	Correlación de Pearson	N
Agotamiento emocional	0.000	-0,799**	75

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

En cuanto a lo demostrado en la tabla 18, el coeficiente de Pearson es negativa considerable (-0,799), como el p-valor obtenido (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,05=5\%$ , entonces se acepta la hipótesis del estudio, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, es decir se acepta que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Lo cual indica que a menor agotamiento emocional mayor será las relaciones interpersonales.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

**Tabla 19**

*Correlación entre despersonalización y relaciones interpersonales*

	Relaciones interpersonales		
	Sig. (bilateral)	Correlación de Pearson	N
Despersonalización	0.005	-0,318**	75

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

Conforme lo expresado en la tabla 19, el coeficiente de Pearson es negativa débil (-0,318), como el p-valor obtenido (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,05=5\%$ , entonces se acepta la hipótesis del estudio, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, es decir se acepta que existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Lo cual indica que a menor despersonalización mayor será las relaciones interpersonales.

### Comprobación de la hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre el abandono de la realización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.

**Tabla 20**

*Correlación entre abandono de la realización personal y relaciones interpersonales*

	Relaciones interpersonales		
	Sig. (bilateral)	Correlación de Pearson	N
Abandono de la realización personal	0.000	-0,666**	75

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

En la tabla 20 se evidencia que el coeficiente de Pearson es negativa considerable (-0,666), como el p-valor obtenido (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,05=5\%$ , entonces se acepta la hipótesis de la investigación, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, es decir se acepta que existe relación significativa entre el abandono de la realización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Lo cual indica que al existir bajo abandono de la realización personal mayor será las relaciones interpersonales.

## V. DISCUSIÓN

Concerniente al objetivo principal consistió en determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; después de realizar la validación mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, donde se evidencio que los datos están normalmente distribuidos, se decidió emplear la prueba paramétrica  $r$  de Pearson, donde los resultados evidenciaron que la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lama es significativa ( $p=0,000$ ) con un coeficiente  $r = -0,973$  que señala que es negativa muy fuerte, es decir las relaciones interpersonales serán buenas cuando el nivel de síndrome de Burnout sea bajo.

Al respecto, los resultados anteriores guardan relación con resultados obtenidos por Orozco-Moreno et al. (2021) en su estudio, donde demostraron que el síndrome de Burnout tiene influencia en las relaciones interpersonales ( $p=0.000$ ) la misma que es positiva media ( $r=,337$ ), por lo tanto los autores infieren que al existir un nivel de agotamiento alto ya sea físico o emocional, las relaciones sociales de los colaboradores se verán afectadas de manera negativa; del mismo modo Ortiz & Serrano (2021), en su investigación afirmaron que el síndrome de agotamiento y las relaciones sociales de los colaboradores mantiene una vinculación significativa alta ( $r=,613$ ), por lo tanto al existir agotamiento físico y emocional alto, la capacidad social de un individuo se verá afectada ya sea en su centro laboral como también en otras áreas donde este se desarrolla.

De acuerdo con los resultados expuestos al existir síndrome de Burnout en una persona, se habla de un estrés crónico producido no en un corto tiempo, y que a la misma vez esté afecta la personalidad del individuo, de manera que no le permite mantener relaciones interpersonales con normalidad, además que se dejará notar el desgano para cumplir con las tareas diarias y la falta de motivación que repercuten en la productividad de los colaboradores en su centro de trabajo.

En cuanto al primer objetivo específico que consistió en determinar la relación entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; posterior a emplear la prueba paramétrica de correlación de Pearson, los resultados dejaron notar que existe vinculación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales ( $p=0,000$ ) la misma que es negativa considerable ( $r=-0,553$ ), es decir que a menor agotamiento físico mayor será las relaciones interpersonales; un estudio que guarda relación con lo expuesto anteriormente es el de Cortez-Silva et al. (2021), donde los autores mencionan que los trabajadores presentan indicios de padecer el síndrome de agotamiento, dado que sus relaciones interpersonales mantienen aún un nivel alto con un 52.7%, así mismo que la vinculación es inversa moderada ( $\rho = -315$ ).entre el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales.

Similar a los resultados antes mencionados Bracco et al. (2019) en su investigación afirman que el nivel de agotamiento guarda relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores, pues en su investigación obtuvieron p valor igual a ,000 y un  $r=,361$  el cual indica una correlación moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales. El agotamiento físico se encuentra relacionado con la fatiga, trastorno de sueño, cansancio y aumento o pérdida de apetito, los mismos que también influyen en las relaciones interpersonales de una persona de manera negativa, si no son controlados a tiempo.

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; luego de haber empleado la prueba paramétrica de correlación de Pearson, los resultados demostraron que existe relación significativa ( $p=0,000$ ) entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas, el mismo que también es inverso considerable ( $r=-0,799$ ), lo que quiere decir que a menor agotamiento emocional, mayor será las relaciones interpersonales; en un estudio similar realizado por Álvarez-Cabrera et al. (2020), sus resultados

demuestran que los funcionarios encuestados presentaron un nivel medio de agotamiento emocional (54%).

Asimismo, en el estudio realizado por Carlotto & Gonçalves (2019) los resultados muestran que los encuestados presentaron un nivel alto de cansancio emocional (65%), así mismo Sifuentes (2019) en su estudio demostró que el cansancio emocional presentó también un nivel medio en un (89%); finalmente Huamani et al. (2019) En su investigación encontró que el nivel de cansancio emocional es leve en los colaboradores (26%); al presentar niveles de cansancio emocional, ya sean medios, regulares o altos, este va a influenciar en el trato con las demás personas, dado que las personas que lo padecen están experimentando sobre carga emocional, frustración e irritabilidad, lo mismo que no les permitirá relacionarse de manera correcta.

Por otro lado al determinar la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; luego de haber recolectado los datos y haberlos analizado mediante la prueba paramétrica de correlación de Pearson, los resultados demostraron que existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas ( $p=0,000$ ), donde la correlación es negativa débil ( $r=-0,318$ ) es decir a menor despersonalización, mayores serán las relaciones interpersonales. En relación a los resultados de la investigación Álvarez-Cabrera et al. (2020) en su investigación encontró que los funcionarios presentaron un nivel medio de despersonalización (30%) lo cual se vincula con las relaciones sociales de los colaboradores;

De la misma forma, Carlotto & Gonçalves (2019) en su estudio mostraron que los colaboradores presentan un nivel medio de despersonalización (46%) lo que repercute en la comunicación interpersonal; así mismo, Sifuentes (2019), su artículo dejó notar que el grado de despersonalización es alto en un 10% lo que influye en las relaciones sociales de los colaboradores de manera negativa; finalmente en el

estudio de Huamani et al. (2019) los resultados demuestran que el nivel de despersonalización es moderado en un 29% de los colaboradores, así mismo el grado de comunicación interpersonal es bajo en un 21%. Dado que el nivel de despersonalización se encuentra relacionado con actitudes negativas, falta de empatía, autoevaluación negativa, ausencia de motivación, insatisfacción e indiferencia, todo ello permite que influya de manera negativa en las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Finalmente, para determinar la relación entre el abandono de la realización personal y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Luego de haber recolectado los datos y haberlos analizado mediante la prueba paramétrica de correlación de Pearson se obtuvo que existe relación significativa entre el abandono de la realización y las relaciones interpersonales ( $p=0,000$ ) la misma que deja notar una correlación negativa considerable ( $r=-0,666$ ) lo cual indica que, al ser bajo el abandono de la realización personal, mayor será las relaciones interpersonales. De forma análoga en el estudio presentado por Sifuentes (2019), se evidenció que la realización personal es bajo en un 10%;

Asimismo, Huamani et al. (2019) también en su investigación encontró que el nivel de realización personal es severo (25%); Finalmente Chilquillo-Vega et al. (2019) en su artículo evidenció que el nivel de la realización personal es bajo en un 41,75%. Cuando una persona deja de lado la realización personal es señal de que su rendimiento ha disminuido, que siente incapacidad laboral y presenta problemas de comunicación y relación, lo cual va a influir de manera negativa en las relaciones interpersonales que ella pueda mantener.

Dentro de las limitaciones que se tuvo en la presente investigación se encuentra el tamaño de la muestra, dado que estuvo conformada por solo 75 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas, lo mismo que no permite realizar generalizaciones significativas ya que las pruebas estadísticas a menudo requieren tamaños de muestra más grandes para garantizar que la distribución general sea

representativa y permita realizar generalizaciones (Henríquez-Roldán et al., 2012). Así mismo, también está la falta de datos confiables y reales con los que se contó, pues se dejó notar el poco interés por parte de los encuestados en colaborar con la presente indagación. Por otro lado, dentro de las limitaciones también se considera la falta de estudios que anteceden a la investigación, pues no se encontró en mayor medida la interacción estadística entre las variables al igual que las dimensiones.

Así mismo las fortalezas del presente estudio se basan en que se logró encontrar autores que definan de manera clara las variables estudiadas en dimensiones y a la misma vez tengan instrumentos validado que nos permita analizar la realidad de las variables en la Municipalidad Provincial de Lamas; frente a ello resulta prudente efectuar estudios posteriores que busquen analizar los factores síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales en diferentes realidades; finalmente, es necesario que los instrumentos utilizados puedan ser replicados para su estandarización.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022, pues el nivel de significancia fue igual a 0.000, además el coeficiente  $r = -0,973$  demostró una correlación negativa muy fuerte, en cuanto al coeficiente de determinación reveló que el síndrome de Burnout influye en un 94,67% en las relaciones interpersonales.
- 6.2. Se determinó que existe relación significativa entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022; pues el p-valor obtenido fue igual a 0,000 y el coeficiente  $r = -0,553$ , que evidenció relación negativa media, así mismo, el 50.67% de los colaboradores manifestaron que casi nunca sienten agotamiento físico.
- 6.3. Se determinó que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022, dado que el p-valor obtenido (0,000) y el  $r = -0,799$  demostró que la correlación es negativa considerable, además que el 62,67% de los colaboradores manifiestan que casi nunca se sienten agotados emocionalmente.
- 6.4. Se determinó que existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022, puesto que el valor de significancia fue igual a 0,000 y el  $r = -0,318$  que señala una correlación negativa débil, donde el 81,33% manifestaron que a veces sienten una despersonalización dentro de la institución.
- 6.5. La relación entre el abandono de la realización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022 es significativa dado que; el p-valor es igual a 0,000 y el coeficiente  $r = -0,666$  demostró que existe una correlación negativa considerable; donde el 38.67% de los colaboradores manifestaron que casi nunca dejaron de lado su realización personal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Lamas, planificar actividades que ayudan a contrarrestar el síndrome de Burnout y fortalezcan las relaciones interpersonales de los colaboradores.
- 7.2. Al responsable de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Lamas, tener actualizado el manual de funciones de los colaboradores, de tal manera que todos cargos tengan claro sus funciones específicas a realizar.
- 7.3. Al responsable de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Lamas, planificar y ejecutar pausas activas dentro de la jornada laboral, con el objetivo de reducir el agotamiento emocional de los colaboradores.
- 7.4. Al responsable del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Lamas, programar talleres de soporte emocional a los colaboradores, donde se pueda fortalecer la autoestima y la realización personal de los colaboradores.
- 7.5. A los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas, buscar apoyo profesional las veces que consideren necesarias, para obtener la orientación requerida frente al manejo de actitudes negativas que puedan surgir en el transcurso de su vida.

## REFERENCIAS

- Agencia Andina. (2021). Desgaste laboral: ¿Sabes qué es el síndrome de burnout y cómo prevenirlo? . *ANDINA. Agencia Peruana de noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-desgaste-laboral-sabes-es-sindrome-burnout-y-como-prevenirlo-851966.aspx>
- Álvarez-Cabrera, P. L., Chacón-Fuertes, F., & Sánchez-Moreno, E. (2020). Síndrome de burnout en funcionarios de prisiones. *Psykhe (Santiago)*, *29*(1), 1–13. <https://doi.org/10.7764/PSYKHE.29.1.1292>
- Aparicio, M., & Hereira, K. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del atlántico, 2017. *Biociencias*, *13*(1), 53–80. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/biociencias/article/view/2238/1708>
- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Esan Ediciones.
- Bezliudnyi, O., Kravchenko, O., Maksymchuk, B., Mishchenko, M., Maksymchuk, I., & Tychyna, P. (2019). Psycho-correction of burnout syndrome in sports educators. *Journal of Physical Education and Sport* , *19*(3), 1585–1590. <https://doi.org/10.7752/jpes.2019.03230>
- Bracco, L., Váldez, R., Wakeham, A., & Velázquez, T. (2019). Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos. Una mirada cualitativa a los factores institucionales y sociales. *Revista Colombiana de Psicología*, *28*(1), 13–28. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66056>
- Breaugh, J. (2021). Too Stressed To Be Engaged? The Role of Basic Needs Satisfaction in Understanding Work Stress and Public Sector Engagement. *Public Personnel Management*, *50*(1), 84–108. <https://doi.org/10.1177/0091026020912516>
- Carlotto, M., & Gonçalves, S. (2019). Burnout syndrome in public servants: Prevalence and association with occupational stressors. *Psico-USF*, *24*(3), 425–435. <https://doi.org/10.1590/1413-82712019240302>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.

- Cascaces, F., Goncalves, E., Valdivia, B., Da Silva, T., & Da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Revista Peruana Salud Pública*, 32(1), 1–10. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n1/a19v32n1.pdf>
- Cerón, E. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*, 1(1), 33–40. <https://doi.org/10.51597/RMICG.V1I1.55>
- Chilquillo-Vega, V. L., Lama-Valdivia, J. E., & De la Cruz-Vargas, J. A. (2019). Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 82(3), 175–182. <https://doi.org/10.20453/RNP.V82I3.3570>
- Cortez-Silva, D., Campana Mendoza, N., Huayama Tocto, N., & Aranda Turpo, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(3), 1–11. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., & Llamazares-Sánchez, M. L. (2019). Burnout in social workers and socio-demographic factors: *Journal of Social Work*, 20(4), 463–482. <https://doi.org/10.1177/1468017319837886>
- Guo, Y., Rammal, H. G., Benson, J., Zhu, Y., & Dowling, P. J. (2018). Interpersonal relations in China: Expatriates' perspective on the development and use of guanxi. *International Business Review*, 27(2), 455–464. <https://doi.org/10.1016/J.IBUSREV.2017.09.012>
- Hardjati, S., & Febrianita, R. (2019). The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision. *Journal of Social Science Research*, 14, 3192–3199. <https://doi.org/10.24297/jssr.v14i0.8150>
- Huamani, J., Arias, W., Evangelista, J., & Calizaya, J. (2019). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(2), 2539–5238. <https://doi.org/10.21772/ripo.v37n2a03>
- Intă, R.-F. (2021). A Literature Review About Burnout Syndrome and How it Can Be Prevented. *Acta Medica Transilvanica*, 26(4), 11–13.

<https://doi.org/10.2478/AMTSB-2021-0061>

- Ivanchuk, A., Kravchenk, A., & Mikhaliev, K. (2020). The features of occupational burnout in civil servants. *Research*, 4(14), 44–51. <http://www.cp-medical.com/index.php/journal/article/view/128/111>
- Kleptsova, E., Kleptsov, Mishutinskaya, E., Shubnitsyna, T., & Tsvetkova, N. (2018). Psychological structure of humane interpersonal relations among the subjects of educational activity. *Revista Espacios*, 39(49), 2–11. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n49/18394902.html>
- Kostenius, C., & Alerby, E. (2020). Room for interpersonal relationships in online educational spaces – a philosophical discussion. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 15, 1–9. <https://doi.org/10.1080/17482631.2019.1689603>
- Lastovkova, A., Carder, M., Rasmussen, H. M., Sjoberg, L., De Groene, G. J., Sauni, R., Vevoda, J., Vevodova, S., Lasfargues, G., Svartengren, M., Varga, M., Colosio, C., & Pelclova, D. (2018). Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study. *Industrial Health*, 56(2), 160–165. <https://doi.org/10.2486/INDHEALTH.2017-0132>
- Marín, R., Gonzáles, J., Pesquera, R., Sánchez, E., Talavera, E., & Jiménez, O. (2021). Evolución del síndrome de desgaste profesional, ansiedad y depresión en personal sanitario durante la pandemia de la COVID-19. *Revista de Patología Respiratoria*, 24(4), 120–124. [https://www.revistadepatologiarrespiratoria.org/descargas/PR\\_24-4\\_120-124.pdf](https://www.revistadepatologiarrespiratoria.org/descargas/PR_24-4_120-124.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Orozco-Moreno, Z., Raymondi-Rubio, K., Orozco-Fiallos, S., & Bohórquez-León, S. (2021). Análisis de los valores interpersonales y su relación con el síndrome de Burnout en docentes de las Instituciones Educativas del Cantón Simón Bolívar. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 5(9), 118–126. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol5iss9.2021pp118-126p>
- Ortiz, A., & Serrano, T. (2021). Síndrome de burnout en docentes de Universidad

- públicas y privadas de la zona metropolitana de la ciudad de Pachuca, México. *Revistas Inclusiones*, 8(1), 15–44. <http://revistainclusiones.com/carga/wp-content/uploads/2021/09/2-Vol-8-NumEsp-MEXICO-DOS-OCTDIC-2021-INC.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pinto, S., Arimatea, J., Da Silva, T., De Sa, S., Gonçalves, R., & Andrade, D. (2018). Stress and burnout syndrome among nursing professionals working in nephrology: An integrative review. *Cuidado é fundamental*, 10(3), 889–899. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6692346>
- Raimi, K. T., & Jongman-Sereno, K. P. (2019). General belief superiority (GBS): Personality, motivation, and interpersonal relations. *Self and Identity*, 19(5), 546–571. <https://doi.org/10.1080/15298868.2019.1640785>
- Rivero, D. (2018). *Metodología de la investigación* (3° ed). Editorial Shalom.
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–247. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodrigues, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J. V., Medeiros, L., Gurgel, K., Souza, T., & Gonçalves, A. K. (2018). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *PLOS ONE*, 13(11), 1–17. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0206840>
- Sifuentes, A. (2019). *Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43641/Sifuentes\\_DA\\_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43641/Sifuentes_DA_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Smetackova, I., Viktorova, I., Pavlas Martanova, V., Pachova, A., Francova, V., & Stech, S. (2019). Teachers between job satisfaction and burnout syndrome: What makes difference in Czech elementary schools. *Frontiers in Psychology*, 10(10), 1–8. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2019.02287/BIBTEX>
- Stephanou, G., & Athanasiadou, K. (2020). Interpersonal relationships: Cognitive appraisals, Emotions and Hope. *European Journal of Psychology and Educational Research*, 3(1), 13–38. <https://doi.org/10.12973/EJPER.3.1.13>

- Tapullima, C., Munguía, E., Reyes, E., & Sánchez, E. (2021). Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(1), 197–221. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608>
- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 9(2), 1–19. <https://doi.org/10.48204/J.CENTROS.V9N2A1>
- Torres, R. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 4(4), 55–71. <https://doi.org/10.47308/RDPT.V4I4.4>
- Tuhovsky, I. (2018). *The Science of interpersonal relations: a practical guide to building healthy relationships, improving your soft skills and learning effective communication*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6ª ed.). Editorial San Marcos.
- Vyacheslavna Maltseva, T., Anatolyevna Sumina, E., Nikolaevich Gorach, N., Alexandrovich Khmelev, S., & Gennadievna Kovrova, V. (2021). Features of emotional burnout syndrome in government employees. *SHS Web of Conferences*, 122, 1–9. <https://doi.org/10.1051/SHSCONF/202112204008>

# **ANEXOS**

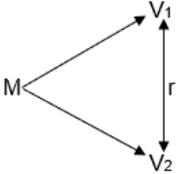
### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Síndrome de Burnout	Condición en la que un determinado trabajador manifiesta de manera crónica el estrés laboral en un estado de agotamiento físico y mental que se extiende a través del tiempo, por lo que altera la autoestima y personalidad del colaborador. (Arbaiza, 2017)	La variable síndrome de Burnout fue evaluado a través de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario basado en los componentes de agotamiento físico, agotamiento emocional, despersonalización y abandono de la realización personal.	Agotamiento físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatiga</li> <li>- Trastornos de sueño</li> <li>- Aumento o pérdida de apetito</li> <li>- Cansancio</li> </ul>	Ordinal
			Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga emocional</li> <li>- Frustración</li> <li>- Irritabilidad</li> </ul>	
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitudes negativas</li> <li>- Falta de empatía</li> <li>- Autoevaluación negativa</li> <li>- Ausencia de motivación</li> <li>- Insatisfacción</li> <li>- Indiferencia</li> </ul>	
			Abandono de la realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución del rendimiento</li> <li>- Incapacidad laboral</li> <li>- Problemas de comunicación y relación</li> </ul>	
Relaciones interpersonales	Representa la manera en que las personas se relacionan, crean lazos o establecen vínculos con otros individuos dentro de un contexto en particular, lo cual resulta en el desarrollo integral del ser humano y las habilidades sociales. (Tuhovsky, 2018)	La evaluación de la variable de las relaciones interpersonales fue efectuada por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario dividido en cuatro dimensiones: habilidad de autocontrol, empatía, capacidad de tolerancia y trabajo colectivo.	Habilidad de autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de emociones</li> <li>- Demostración de tranquilidad</li> <li>- Adaptabilidad</li> </ul>	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Escucha activa</li> <li>- Aceptación de ideas</li> </ul>	
			Capacidad de tolerancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Inclusión</li> <li>- Comprensión de los demás</li> </ul>	
			Trabajo colectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación a la interacción</li> <li>- Solución de conflictos</li> <li>- Cooperación</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título:** Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el abandono de la realización personal y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el abandono de la realización personal y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre el abandono de la realización y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b></p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b></p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>No experimental de corte transversal, descriptivo - correlacional</p>  <p>Donde  M: muestra  O<sub>1</sub>: Síndrome de Burnout  O<sub>2</sub>: Relaciones interpersonales  R: relación</p>	<p><b>Población</b>  La población estuvo conformada por 75 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas.</p> <p><b>Muestra</b>  La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, 75 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1100 318 1312 354">Variables</th> <th data-bbox="1312 318 1619 354">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1100 354 1312 493" rowspan="4">Síndrome de Burnout</td> <td data-bbox="1312 354 1619 383">Agotamiento físico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1312 383 1619 412">Agotamiento emocional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1312 412 1619 441">Despersonalización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1312 441 1619 493">Abandono de la realización personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1100 493 1312 607" rowspan="4">Relaciones interpersonales</td> <td data-bbox="1312 493 1619 522">Habilidad de autocontrol</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1312 522 1619 552">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1312 552 1619 581">Capacidad de tolerancia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1312 581 1619 607">Trabajo colectivo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Síndrome de Burnout	Agotamiento físico	Agotamiento emocional	Despersonalización	Abandono de la realización personal	Relaciones interpersonales	Habilidad de autocontrol	Empatía	Capacidad de tolerancia	Trabajo colectivo	
Variables	Dimensiones														
Síndrome de Burnout	Agotamiento físico														
	Agotamiento emocional														
	Despersonalización														
	Abandono de la realización personal														
Relaciones interpersonales	Habilidad de autocontrol														
	Empatía														
	Capacidad de tolerancia														
	Trabajo colectivo														

## Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### Cuestionario: Síndrome de Burnout

**Introducción:** A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca de su trabajo y sentimientos respecto a ello. Además, se precisa que en dicho instrumento no existen respuestas mejores o peores. También es fundamental señalar que sus respuestas serán estrictamente confidenciales, empleadas únicamente con fines académicos.

**Instrucciones:** Se le solicita, responder con una (x) cada uno de los ítems según las escalas de valoración.

Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Ítems	Escalas				
	1	2	3	4	5
<b>Agotamiento físico</b>					
Indicador: Fatiga					
1. Me fatigo continuamente al realizar mis actividades laborales.					
2. Cuando me levanto por las mañanas y me tengo que enfrentar a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.					
Indicador: Trastornos de sueño					
3. Tengo dificultades para conciliar el sueño (insomnio).					
4. Durante mi jornada laboral suelo tener sensación de sueño.					
Indicador: Aumento o pérdida de peso					
5. Presentó problemas de aumento o pérdida de peso.					
6. Siento sensación de querer comer o beber más de lo habitual					
Indicador: Cansancio					
7. Realizo actividades de pausa activa para disminuir mis niveles de cansancio					
8. Tengo sensación de cansancio extremo durante la realización de mis actividades laborales.					
<b>Agotamiento emocional</b>					
Indicador: Sobrecarga emocional					
9. Debido a las actividades que realizo en mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a					

10. Emocionalmente, siento que mi trabajo está afectando mis relaciones personales y familiares.					
Indicador: Frustración					
11. Me siento frustrado cuando realizo mis actividades diarias.					
12. Considero que seguir laborando en esta entidad, frustra las metas que quiero cumplir.					
Indicador: Irritabilidad					
13. Suelo irritarme con facilidad cuando las cosas no salen como yo quiero.					
14. Siendo que pierdo la paciencia con facilidad cuando me relaciono con mis compañeros de trabajo.					
<b>Despersonalización</b>					
Indicador: Actitudes negativas					
15. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor en todo momento.					
Indicador: Falta de empatía					
16. Soy tolerante y comprensivo con mis compañeros, cuando se equivocan o cometen una falta.					
Indicador: Autoevaluación negativa					
17. Me doy cuenta de mis malas actitudes durante mi jornada laboral.					
Indicador: Ausencia de motivación					
18. Me siento motivado cuando realizo mis actividades diarias en mi centro de trabajo.					
Indicador: Insatisfacción					
19. Me siento insatisfecho con el ambiente y clima laboral que existe en mi centro de trabajo.					
Indicador: Indiferencia					
20. Soy indiferente con mis compañeros de trabajo.					
<b>Abandono de la realización personal</b>					
Indicador: Disminución del rendimiento					
21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento y/o productividad laboral sea menor.					
22. Siento que mi rendimiento disminuye cuando mi cansancio es mayor.					
Indicador: Incapacidad laboral					
23. Suelo abandonar mi puesto de trabajo cuando me siento cansado/a.					
24. He presentado documentos falsos de incapacidad laboral, solo por no ir a trabajar.					
Indicador: Problemas de comunicación y relación					
25. Tengo problemas para poder comunicarme con mis compañeros de trabajo.					
26. Me es difícil mantener una comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo.					

***¡Muchas gracias por su participación!***



**Cuestionario: Relaciones personales**

**Introducción:** A continuación, se presenta una serie de enunciados concerniente a las relaciones personales. Además, se precisa que en dicho instrumento no existen respuestas mejores o peores. También es fundamental señalar que sus respuestas serán estrictamente confidenciales, empleadas únicamente con fines académicos.

**Instrucciones:** Se le solicita, responder con una (x) cada uno de los ítems según las escalas de valoración.

Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Ítems	Escalas				
	1	2	3	4	5
<b>Habilidad de autocontrol</b>					
Indicador: Control de emociones					
1. Evito perder la paciencia cuando se presentan situaciones difíciles durante mi jornada laboral.					
2. Cuando me critican, suelo enfadarme rápidamente.					
Indicador: Demostración de tranquilidad					
3. Suelo mantener tranquilidad cuando mis superiores me reclaman por haber realizado un mal trabajo.					
4. Cuando trabajo en equipo y un compañero no cumple con su parte del trabajo, trato de mantener la tranquilidad para no enojarme.					
Indicador: Adaptabilidad					
5. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo.					
6. Suelo adaptarme a los nuevos retos que se presentan dentro de mi entorno laboral.					
<b>Empatía</b>					
Indicador: Comunicación efectiva					
7. Suelo mantener una comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo					
8. Mantengo una postura adecuada cuando me comunico con mis compañeros de trabajo.					
Indicador: Escucha activa					
9. Presto atención cuando mis compañeros de trabajo me conversan o me cuentan un problema.					

10. Muestro interés por querer escuchar a mis compañeros de trabajo.					
Indicador: Aceptación de ideas					
11. Acepto con cortesía las ideas que proponen mis compañeros de trabajo.					
12. Crítico las opiniones de mis compañeros cuando son contrarias a mis ideas.					
<b>Capacidad de tolerancia</b>					
Indicador: Respeto					
13. Me dirijo con respeto cuando me comunico con mis compañeros de trabajo o mis superiores.					
14. Evito poner apodosos o sobrenombres a mis compañeros					
Indicador: Inclusión					
15. Muestro respeto y empatía con las personas discapacitadas que llegan a la entidad					
16. Evito discriminar u ofender a las personas por sus condiciones físicas, sociales o económicas.					
Indicador: Comprensión de los demás					
17. Suelo ser comprensivo con los intereses laborales que tienen mis compañeros de trabajo, a pesar de ser contrarios a los míos.					
18. Muestro solidaridad, interés y preocupación cuando un compañero pasa por situaciones difíciles.					
<b>Trabajo colectivo</b>					
Indicador: Motivación a la interacción					
19. Busco trabajar en grupo porque aprendo y conozco mejor a mis compañeros.					
20. Trato de motivar a mis compañeros para cumplir las metas proyectas.					
Indicador: Solución de conflictos					
21. Sugiero alternativas de solución cuando se presentan conflictos en mi entorno laboral.					
22. Evito echar la culpa a los demás cuando se generan conflictos en mi entorno laboral.					
Indicador: Cooperación					
23. Suelo compartir los materiales de oficina con mis compañeros de trabajo.					
24. Suelo ayudar a mis compañeros de trabajo cuando se les presenta algún tipo de dificultad durante su jornada laboral.					
Indicador: Compromiso					
25. Muestro compromiso y responsabilidad cuando tengo que realizar trabajos en conjunto con mis compañeros.					
26. Cuando mis superiores me delegan ser líder de grupo en los trabajos colectivos, fomento responsabilidad y compromiso a mis compañeros.					

***¡Muchas gracias por su participación!***

## Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. MOZOMBITE PINCHI ROMEL  
Institución donde labora : GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN-GTAH-TOCACHE  
Especialidad : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
Autor (s) del instrumento (s) : YAHAIRA BERNARDA MEDINA BERRIOS Y ROLANDO PANDURO PINEDO

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SÍNDROME DE BOURNOT, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SÍNDROME DE BOURNOT.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: SÍNDROME DE BOURNOT.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SÍNDROME DE BOURNOT.				X	

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL					28	15	
						43	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.3

Lugar y fecha, Tarapoto, 18 de mayo del 2022


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
 UNIVERSIDAD DE TARPOTO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN  
 ESCUELA PROFESIONAL DE PEDAGOGÍA  
 CARRERA DE PEDAGOGÍA  
 Sello personal y firma



I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. MOZOMBITE PINCHI ROMEL  
Institución donde labora : GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN-GTAH-TOCACHE  
Especialidad : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
Autor (s) del instrumento (s) : YAHAIRA BERNARDA MEDINA BERRIOS Y ROLANDO PANDURO PINEDO

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Relaciones Interpersonales, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Relaciones Interpersonales.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Relaciones Interpersonales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Relaciones Interpersonales.				X	

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					28	15
		43				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 4.3

Lugar y fecha: Tarapoto, 18 de mayo del 2022


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
 UNIVERSIDAD DE TARAPOTO  
 Mg. GILBERTO ALVARADO PÉREZ  
 C.I. 10101  
 Dato personal y firma



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:

Mg. Luis Alberto Ríos López

Institución donde labora:

Universidad Nacional de San Martín

Especialidad:

Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): YAHAIRA BERNARDA

MEDINA BERRIOS Y ROLANDO PANDURO PINEDO

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SÍNDROME DE BOURNOT, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SÍNDROME DE BOURNOT.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y				X	

	variable de estudio: SÍNDROME DE BOURNOT.						
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SÍNDROME DE BOURNOT.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						X
PUNTAJE TOTAL						24	20
						44	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha

  
 LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MG. LUIS ALBERTO RIOS LOPEZ

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

Especialidad: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): YAHAIRA BERNARDA  
MEDINA BERRIOS Y ROLANDO PANDURO PINEDO

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Relaciones Interpersonales, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Relaciones Interpersonales.				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde					X

	con la variable, dimensiones e indicadores								
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Relaciones Interpersonales.								X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.								X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Relaciones Interpersonales.						X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						X		X
PUNTAJE TOTAL							20	25	45

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.5

Lugar y fecha

  
 LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Hg. Julio Catherine Cabello Cortillo*  
Institución donde labora: *Universidad César Vallejo*  
Especialidad: *Psicóloga, Maestra de Letras / Coordinadora de PSU*

Instrumento de evaluación: **CUESTIONARIO**  
Autor (s) del instrumento (s): **YAHAIRA BERNARDA  
MEDINA BERRÍOS Y ROLANDO PANDURO PINEDO**

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SÍNDROME DE BOURNOT, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SÍNDROME DE BOURNOT.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y					X

	variable de estudio: SÍNDROME DE BOURNOT.						
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SÍNDROME DE BOURNOT.						X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						X
PUNTAJE TOTAL							4.9

[Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable]

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 4.9

Torpeda 20/05/2022  
Lugar y fecha

Firma

*Dr. de la Cruz Cortés Soto*  
38343  
DNI: 74168295



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Mg. Julio Calvarino Meléndez Costello*

Institución donde labora: *Universidad César Vallejo*

Especialidad: *Psicólogo, área de tesis, Coordinador de PSU*

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): YAHAIRA BERNARDA  
MEDINA BERRIOS Y ROLANDO PANDURO PINEDO

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DÉFICIENTE (1) DÉFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Relaciones Interpersonales, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Relaciones Interpersonales.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde				X	

	con la variable, dimensiones e indicadores						
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Relaciones Interpersonales.						X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Relaciones Interpersonales.						X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						X
PUNTAJE TOTAL							49

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

49

apto para aplicar

Lugar y fecha

Tropelito  
20/05/2022

Firma

*[Firma]*  
Mg. Debora Castillo Jara  
Cédula No: 33313  
DNI: 74168295



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
LAMAS**

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

LAMAS, 15 de marzo del 2022.

CARTA N° 0003-2022-GAF/MPL

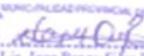
SEÑOR: ROLANDO PANDURO PINEDO.

ASUNTO: AUTORIZO REALIZAR ENCUESTA DE PROYECTO DE  
DESARROLLO DE INVESTIGACION DE TESIS

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez  
AUTORIZARLA REALIZAR ENCUESTA DE PROYECTO DE INVESTIGACION  
DE TESIS , brindando así el apoyo y las facilidades a la realización de  
dicha encuesta al personal que labora en la entidad.

Hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

  
Lic. Juan Betty Silva Pozo  
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS  
Capital Foradora de la Región San Martín

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**NOTA DE COORDINACIÓN N°0118-2022-GM/MPL**

A : Lic. Juan Benny Silva Ponte  
Gerente de Administración

DE : Ing. Daniel E. Córdova Benites  
Gerente Municipal

ASUNTO : Brindar apoyo y facilidades

REF. : Expediente N°01256

FECHA : Lamas, 09 de Marzo de 2022.



112530r

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, solicito brindar apoyo y facilidades para realizar encuesta de Proyecto de Desarrollo de Investigación de Tesis.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS  
  
Ing. Daniel Eduardo Córdova Benites  
GERENTE MUNICIPAL, GMPL



## Resumen de procesamiento de casos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	18	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	26

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	55.94	143.114	0.203	0.852
P2	56.22	117.359	0.802	0.827
P3	56.22	153.948	-0.492	0.863
P4	55.44	120.379	0.945	0.824
P5	55.78	138.771	0.343	0.848
P6	55.89	149.869	-0.179	0.859
P7	55.44	136.732	0.339	0.849
P8	55.72	132.918	0.671	0.839
P9	56.39	132.134	0.801	0.836
P10	56.72	133.507	0.593	0.841
P11	56.72	130.212	0.883	0.834
P12	57.00	129.412	0.894	0.833
P13	56.56	141.556	0.268	0.850
P14	56.94	151.114	-0.216	0.862
P15	57.17	150.500	-0.279	0.858
P16	54.83	124.853	0.652	0.836
P17	54.56	144.850	0.100	0.855
P18	55.11	153.516	-0.239	0.872
P19	56.78	141.124	0.366	0.848
P20	57.11	155.634	-0.499	0.866
P21	56.44	145.908	0.046	0.856
P22	55.72	128.683	0.572	0.840
P23	56.39	115.310	0.806	0.826
P24	57.44	147.556	0.000	0.853
P25	56.44	125.673	0.768	0.832
P26	56.11	123.399	0.789	0.830

## Prueba piloto – Relaciones interpersonales

V2																											
	Habilidad de autocontrol	Control de emociones	Demostración de tranquilidad	Adaptabilidad	Empatia	Comunicación afectiva	Escucha activa	Aceptación de ideas	Capacidad de tolerancia	Respeto	Inclusión	comprension de los demas	Trabajo colectivo	motivación de la interacción	solucion a los conflictos	Cooperacion	Compromiso										
N°	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	T
Tra 1	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	117
Tra 2	4	2	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	103
Tra 3	4	2	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	102
Tra 4	4	2	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	109
Tra 5	5	1	5	5	4	5	3	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	110
Tra 6	4	2	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	110
Tra 7	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	112
Tra 8	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	115
Tra 9	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	105
Tra 10	5	2	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5	2	4	5	102
Tra 11	1	1	2	2	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	1	1	1	5	4	5	3	2	5	5	5	4	88
Tra 12	1	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
Tra 13	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
Tra 14	5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5	3	4	4	105
Tra 15	5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	113
Tra 16	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	5	1	3	5	4	5	51
Tra 17	4	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	113
Tra 18	4	1	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	114

## Resumen de procesamiento de casos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	18	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.924	26

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Q1	101.83	220.971	0.259	0.928
Q2	103.50	233.324	0.003	0.928
Q3	101.22	223.948	0.261	0.926
Q4	101.61	208.840	0.795	0.917
Q5	101.83	209.912	0.763	0.918
Q6	100.78	208.771	0.863	0.916
Q7	101.83	209.676	0.728	0.918
Q8	100.89	216.222	0.741	0.919
Q9	101.39	209.781	0.856	0.917
Q10	101.50	211.206	0.748	0.918
Q11	100.89	207.281	0.906	0.916
Q12	102.72	229.154	0.146	0.927
Q13	100.83	204.853	0.943	0.915
Q14	100.94	221.820	0.314	0.925
Q15	100.89	201.752	0.830	0.916
Q16	100.89	201.752	0.830	0.916
Q17	101.44	210.026	0.652	0.919
Q18	101.06	212.173	0.729	0.918
Q19	101.78	215.007	0.631	0.920
Q20	101.78	220.536	0.379	0.924
Q21	101.72	235.742	-0.094	0.931
Q22	101.28	204.918	0.884	0.915
Q23	100.83	223.676	0.543	0.922
Q24	101.44	238.379	-0.200	0.931
Q25	100.61	227.193	0.568	0.923
Q26	100.61	232.958	0.069	0.926