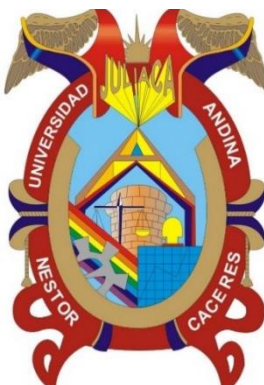




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. KEVIN EDSON BORDA ARELA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. KEVIN EDSON BORDA ARELA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA


PRIMER MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 851-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

Vistos: El expediente N° CU-1002152 para optar el Título Profesional de Licenciado en **Administración y Gestión Pública**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulada: **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021** presentado por el(la) Bachiller: **KEVIN EDSON BORDA ARELA**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al Informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado en Administración y Gestión Pública**, del(la) bachiller: **KEVIN EDSON BORDA ARELA**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- **PRESIDENTE** : Dr. **DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**
- **1er. MIEMBRO** : Mg. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**
- **2do. MIEMBRO** : Dr. **ROBBINS FLORES AGUILAR**
- **ASESOR DE TESIS** : Dr. **LEOPOLDO W. CONDORI CARI**

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **martes 26 de setiembre de 2023**, a horas **11:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizada la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase

DISTRIBUCIÓN:
 - Unid. Inv. (1)
 - Jurados (2)
 - Interesado (1)
 - Asesor de Tesis (1)
 - Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
 "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Edwin Carlos Quiroga
 DECANO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 1951-2021-D-FCA ANCV-J

Juliaca, 8 de noviembre del 2021

VISTOS: El oficio N° 014-2021 UI-FCA UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 5 de noviembre del 2021, presentado por: **KEVIN EDSON BORDA ARELA**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller: **KEVIN EDSON BORDA ARELA**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD OI Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por: el (la) Bachiller: **KEVIN EDSON BORDA ARELA** Titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2021**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública, correspondiente a la línea de investigación: **Administración Pública**.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV VRAD OI, y en uso, de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

INVESTIGACIÓN presentado por el(la) Bachiller: **KEVIN EDSON BORDA ARELA**, Titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021**, para optar el título profesional de licenciado en Administración y Gestión Pública, conteniendo los siguientes datos:



RESOLUCIÓN N° 1951-2021-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 8 de noviembre del 2021

OBJETIVO GENERAL:	
Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial puno - 2021	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Puno.	
Determinar la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Puno.	
Determinar la relación que existe entre la realización personal y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Puno.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Puno
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: SETIEMBRE 2021 FECHA FIN: ENERO 2022
PRESUPUESTO:	S/ 31 57 5.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	Administración Pública

El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SEGUNDO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI**.

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, el Director de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unidad de Investigación (1)
- Dirección EP
- Asesor
- Intersección (1)
- Archivo (1) (4)
- BUC (1) (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Benigno Callata Quispe

Mg. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 2054-2022-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 11 de noviembre de 2022

VISTOS: El Oficio N° 49-2022-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite el Expediente N° CU-35859, presentado por el(la) bachiller: KEVIN EDSON BORDA ARELA, para el sorteo de jurados, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021, con el propósito de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: KEVIN EDSON BORDA ARELA, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- PRESIDENTE : Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
- 1er. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendario elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Berthino Collate Quipe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

26/11/2022

DISTRIBUCIÓN:
- Unit. Investigaci. in PUNO
- Decano 01
- Asesor 01
- Informado 01
- Archivo FTA 2022/11





INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Lampasas High School Trabajo del estudiante	2%
6	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%



Título de la tesis	
SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Kevin Edson Borda Arela
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74144452
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-0030-1302
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	David Juan Gutiérrez Mayta
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Percy Gonzalo Puma Puma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Robbins Flores Aguilar
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	02426851
Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Municipalidad Provincial de Puno País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas: UTM zona 19L (WGS 84)
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Septiembre 2021 – Julio 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00





DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Kevin Edson Borda Arela, identificado con DNI
Nro. 79144452 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Gestión Pública

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Síndrome de burnout y desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de la Municipalidad
Provincial de Puno -2021

Asesorado por: Dr. Leopoldo Wenceslao Condoriscari

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de octubre del 2023


ASESOR

Edson
FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada principalmente a Dios, quien como guía estuvo siempre presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme guía y acompañarme durante el transcurso del desarrollo de mi tesis, brindándome paciencia y sabiduría y así poder culminar con éxito todas mis metas propuestas.



ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	i
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESÚMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Pregunta general	2
1.2.2. Preguntas específicas.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	2

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	4
2.2. Objetivos específicos.....	4

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	5
3.1.1. Antecedentes internacionales	5
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	8



- 3.1.3. Antecedentes regionales 11
- 3.2. Marco teórico..... 13
 - 3.2.1. Definición 13
 - 3.2.2. Factores de riesgo 13
 - 3.2.3. Diferencia entre estrés y síndrome de burnout 14
 - 3.2.4. Fases del síndrome de burnout 15
 - 3.2.5. Consecuencias del síndrome de burnout..... 17
 - 3.2.6. Prevención del síndrome de burnout en el desempeño laboral 17
 - 3.2.7. Desempeño laboral..... 18
- 3.3. Marco conceptual 22

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. Hipótesis general..... 24
- 4.2. Hipótesis específicas..... 24
- 4.3. Variables 25
- 4.4. Operacionalización de variables..... 25

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. Enfoque de la investigación..... 27
- 5.2. Método aplicado a la investigación..... 27
- 5.3. Tipo de investigación..... 27
- 5.4. Nivel de investigación..... 28
- 5.5. Diseño de investigación..... 28



5.6. Población y muestra	29
5.6.1. Población	29
5.6.2. Muestra	29
5.7. Técnicas e instrumento	30
5.7.1. Técnica	30
5.7.2. Instrumento	30
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	30
5.8.1. Confiabilidad	30
5.8.2. Validez	31
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	31
5.10. Contrastación de hipótesis	32

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	37
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	61



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de variables.....	25
Tabla 2. Alfa de Cronbach	30
Tabla 3. Pruebas de normalidad.....	32
Tabla 4. Pruebas de normalidad.....	34
Tabla 5. Pruebas de normalidad.....	35
Tabla 6. Nivel de agotamiento emocional.....	37
Tabla 7. Grupo etario de agotamiento emocional.....	38
Tabla 8. Nivel de despersonalización	41
Tabla 9. Grupo etario de despersonalización	42
Tabla 10. Nivel de realización personal	44
Tabla 11. Grupo etario de realización personal	45
Tabla 12. Nivel de desempeño laboral en los factores actitudinales	47
Tabla 13. Grupo etario de factores actitudinales	48
Tabla 14. Nivel de desempeño laboral en los factores operativos.....	50
Tabla 15. Grupo etario de los factores operativos	51



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Agotamiento emocional.....	37
Figura 2. Agrupado por sexo	39
Figura 3. Despersonalización	41
Figura 4. Agrupado por sexo	42
Figura 5. Realización personal.....	44
Figura 6. Agrupado por sexo	45
Figura 7. Eficiencia.....	47
Figura 8. Agrupado por sexo	48
Figura 9. Productividad	50
Figura 10. Agrupado por sexo	51



RESÚMEN

Objetivo: El presente estudio se ejecutó con el fin de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021.

Metodología: Esta investigación tiene un diseño no experimental, aplicando el método hipotético deductivo y teniendo el tipo de investigación de naturaleza descriptiva-correlacional con un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno. **Instrumento:** se usó como referencia la escala de Maslach Burnout Inventory para medir el Síndrome de Burnout y acompañado de una encuesta de evaluación de desempeño laboral. Los datos obtenidos se tabularon en Excel y analizados con el software SPSS 21 para obtener los resultados de la encuesta.

Conclusión: Existe relación positiva considerable entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021" ($p = 0.000 < 0.05$; Rho de Spearman = 0,540**, correlación positiva considerable).

Palabras claves: Síndrome, Burnout, Desempeño, trabajadores.



ABSTRACT

Objective: The present investigation was carried out in order to determine the relationship that exists between Burnout Syndrome and the work performance of administrative workers of the Provincial Municipality of Puno, 2021.

Methodology: This research is of a non-experimental design, applying the hypothetical deductive method and having the type of research of a descriptive-correlational nature with a quantitative approach. The sample consisted of 65 administrative workers from the Provincial Municipality of Puno.

Instrument: The Maslach Burnout Inventory scale was used as a reference to measure the Burnout Syndrome and accompanied by a job performance evaluation survey. The data obtained were tabulated in Excel and analyzed with the SPSS 21 software to obtain the results of the survey.

Conclusion: There is a considerable positive relationship between Burnout Syndrome and the work performance of administrative workers of the Provincial Municipality of Puno, 2021" ($p = 0.000 < 0.05$; Spearman's Rho = 0.540^{**} , considerable positive correlation).

Key words: Syndrome, Burnout, performance, workers.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo ha estado lleno de cambios, ya sea a nivel laboral, familiar y personal. De cualquier u otra manera estas transformaciones afectan y repercuten en el desarrollo de las personas en la parte laboral, en donde la productividad produce grandes modificaciones en las instituciones generando algunos problemas mentales y físicos en los servidores públicos.

Es un síndrome de estrés laboral el cual despierta el interés de estudio, pues tiene relación con el entorno laboral en los trabajadores de las diferentes instituciones, debido a los efectos negativos que trae para cada individuo.

Se pretende investigar el Síndrome de Burnout por los efectos que provoca en el desempeño laboral, como los trastornos emocionales y alteraciones en el comportamiento en el individuo que padece de estrés, debido a las exigencias del entorno profesional, la situación puede causar saturación mental o física del trabajador.

Hoy en día se ha manifestado un gran número de empleados que laboran en las organizaciones que muestran esta molestia, que día a día están sujetos a la presión laboral. Todo ello no permite tener un buen desenvolvimiento en dicha institución.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cada día es más frecuente observar a profesionales que se sienten agotados de su labor o trabajo, el estrés laboral es una de las fundamentales causas de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector público es una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral y afectando en el desenvolvimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 7 de cada 10 trabajadores padecen de dicho síntoma llamado Síndrome Burnout o también denominado Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) (Monte G, 2006).

A nivel mundial, desde que apareció el síndrome de burnout en los últimos treinta años, se desarrollaron estudios sobre esta patología sociolaboral, en las primeras investigaciones se centraron más en los profesionales de la salud continuando con los educadores, y rápidamente a estudiar a multitudes de diferentes grupos sociales con el fin de asegurar de que el burnout no solo afecta a los profesionales, sino a todas las personas. (Golembiewski & Cols)

La situación es aún más grave en el país de México que se lleva el primer lugar con elevados porcentajes de estrés relacionado al trabajo a nivel mundial. Esta



situación ocasiona pérdidas que van desde 5,000 a 40,000 millones de dólares cada año (OMS, 2009).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de puno – 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Los factores de riesgo del Síndrome de burnout en el desempeño laboral es un problema con consecuencias no deseadas, porque dicho síntoma tiene una manifestación interna y externa el cual repercute no solo en la vida laboral, sino



también en los problemas conyugales y familiares, esto principalmente son un efecto del estrés crónico debido al, despersonalización, baja realización personal emocional y agotamiento emocional.

La importancia del presente estudio se enfocó en estudiar los niveles de estrés que existe en los colaboradores del Municipio de la Provincia de Puno, es muy propenso que los trabajadores de dicha entidad lleguen a padecer el síndrome de burnout u otras enfermedades. Puesto que están expuestos a la carga laboral y esto genera un excesivos y prolongados niveles de estrés en los empleados, generando despersonalización, baja realización personal emocional y agotamiento emocional. Provocando la alta tensión en los trabajadores que afecta en el trato directo con las personas.

Pretendemos entonces ayudar a alertar acerca de este síntoma, y así mejorar el ambiente laboral para que favorezca a la calidad de vida de los mismos empleados ya sean nombrados y/o contratados.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de puno – 2021.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Determinar la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Determinar la relación que existe entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Pedraza, Torres, Chávez & Shaikh (2017). Objetivo: describir el Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud y dar cuenta si existe relación entre estos constructos. Su metódica fue de diseño correlacional descriptivo, con fines predictivos. Se utilizó el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional y el Maslach Burnout Inventory [MBI], que se aplicó en 62 trabajadores asistenciales. Resultados: indicaron una alta y moderada del síndrome en el 38.7% de los que participaron; sin embargo, los altos niveles de realizaciones personales unidos a las motivaciones, constituyeron factores protectores ante las altas cargas laborales. La fatiga emocional correlacionó directamente con la carga laboral. Conclusión: resaltando la importancia de una gestión más eficiente y eficaz con una dirección más centrada en las personas en las instituciones de la salud.



Rodríguez, Guevara & Viramontes (2017). El presente estudio trata del fenómeno del estrés laboral y con una manifestación más aguda: el síndrome de burnout. El estudio se desarrolló en profesores de una institución secundaria de México. Se indagó por medio del paradigma interpretativo o fenomenológico; con un enfoque cualitativo; las técnicas empleadas fueron la historia de vida, observación no participativa y la entrevista, usando los siguientes instrumentos: el cuestionario y el diario de campo. Los resultados presentan un análisis a través de cuatro categorías principales: el estrés laboral, el docente, el alumno y el ámbito institucional.

Bocanegra, Villy & Leyton (2020) el presente estudio tiene como principal objetivo realizar una revisión en el síndrome de burnout en Latinoamérica entre el año 2014 y el 2020. Dicho trabajo de investigación es de tipo teórico, se realizó la búsqueda en las distintas páginas académicas. Los resultados que se consiguió del análisis de 20 artículos científicos nos dieron a conocer que en 19 de ellos teniendo en cuenta las diferentes profesiones se encontró presente este síndrome; sin embargo, en la profesión de tutores virtuales no hubo signos de burnout, también se encontró que influye en el género en la manifestación del síndrome, así como la edad, el cargo, el tiempo de servicio y el instrumento para medir el burnout. Y concluyendo que el cansancio emocional son las dimensiones más frecuentes y con niveles más altos encontrados en colaboradores que presentan burnout en Latinoamérica, manifiestan principalmente cansancio, fatiga, así como irritabilidad, depresión y problemas de carácter afectivo.



Domínguez, Velasco, Meneses, Valdivia & Castro (2017) tuvo como Objetivo: Determinar si existe burnout en aspirantes de la carrera de médico cirujano de la facultad de medicina particular de la ciudad de México. Con una metodología: analítico transversal y prospectivo, ejecutado en una totalidad de 344 estudiantes de los grupos I y grupo II de las áreas de propevéutica en el año 2014. El instrumento usado son Escalas Unidimensionales de Burnout de estudiantes juntamente con encuestas sociodemográficas. El nivel de *burnout* se delimitó conforme al baremo que propone Barraza. Los datos lograron ser estudiados con el programa de estadísticas SPSS Statistics 23. Resultados: detectando así al burnout moderado en las dos agrupaciones de postulantes. Los alumnos de la II agrupación presentaron mayores niveles de burnout. Teniendo en cuenta que esta agrupación se comprende con mayores matrículas y menores edad. No existió relación por medio del sexo y el burnout. Conclusiones: La investigación muestran de manera clara la presencia de niveles leves de burnout en postulantes de la escuela profesional de medicina.

Bedoya, E (2017) Resumen: Realizándose un estudio descriptivo de 57 trabajadores de la parte asistencial que pertenecen al Hospital del municipio de Bolívar, de Colombia, determinando que prevalece el síndrome de *burnout* en los mismos, lo cual se estudiaron algunas variables de interés como la antigüedad, escolaridad estado civil, estrato económico, sexo oficio y la edad, en la corporación y, como instrumento se usó el método *Maslach Burnout Inventory* como encuesta. Detectando así la transgresión de 6



empleados (10,5 %), los que presentan los rangos más elevados de cansancio emocional, con supremacía del sexo femenino (83,3 %) y en las técnicas de enfermería, teniendo una misma escala. Concluyendo que la prestación médica se admitió que existen peligros psico laborales que logran producir resultados adversos para el trabajador.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Atenas, Junes & Navarrete (2019) su finalidad fue: Determinar la prevalencia y los factores asociados a dicho síndrome de burnout en el personal asistencial de salud del Hospital Santa María del Socorro de Ica (HSMSI) durante el año 2013. Materiales y métodos: Se hizo un análisis transversal en la muestra de 238 empleados seleccionados por muestreo de forma aleatoria, del HSMSI y aceptaron participar en el estudio mediante un consentimiento informado. Usando la Escala del (MBI) Maslach Burnout Inventory. Resultados: La supremacía del síndrome de burnout es de 96,22% (229 casos) y de 3,78% (9 casos) que tienen los riesgos de poseer esta anomalía. Se halló diferencia estadísticamente significativa entre los puntajes promedio en relación con la ingesta de medicamentos ($p < 0,05$) ($p = 0,045$). No se hallaron distinciones estadísticas significativas entre los factores demográficos. Conclusiones: Se encontraron menores supremacías de burnout en los trabajadores; sin embargo, la mayor parte tienen los riesgos de tenerlo. La ingesta de medicamentos se asocia a la presencia de este síndrome.



Tacca D. (2019) Resumen: La vida laboral en los tiempos actuales se caracteriza por una gran demanda de recursos, entre ellos: físicos, psicológicos y emocionales a los profesionales que ofrecen un servicio. El principal objetivo de la investigación fue conocer cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en profesores peruanos. Su metodología fue correlacional, cuantitativa, no experimental, transversal y con una muestra de 183 profesores del nivel secundaria de escuelas públicas y privadas de Lima, Perú. Como recolección de datos se tuvo el Inventario de burnout para docentes peruanos, el cual es una adaptación del (MBI) Maslach Burnout Inventory. Según los resultados, la resiliencia claramente se correlaciona de forma inversa con el cansancio emotivo y las despersonalizaciones; sin embargo, también se evidenció una correlación con la realización personal. Los varones han mostrado mayor agotamiento emocional y despersonalización, y, las mujeres también presentan mayor resiliencia y realización personal.

Arias, Muñoz, Delgado, Ortiz & Quispe (2017) su propósito fue: valorar la prevalencia del síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú), y analizando los datos demográficos como la profesión, el cargo, el tiempo de servicio, el estado civil, los ingresos económicos y el sexo. Método: De tipo descriptivo, de diseño de investigación y se ejecutó el cuestionario de Inventario de Burnout de Maslach, constando de 22 ítems. Resultados: Se efectuaron en 213 empleados del ámbito de salud que trabajan en postas y hospitales de salud. Dando como resultados los



siguientes porcentajes: 35.7% son caballeros y el 63.8% son damas, promediando los 37 años. Los resultados muestran elevados porcentajes de profesionales del ámbito de salud poseen síntomas de burnout, y el 5.6% tienen la anomalía de burnout en niveles severos.

Juscamaita M. (2017). Objetivo: Analizar los factores y prevalencia arraigados al Burnout en trabajadores de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2017. Metodica: fue descriptivo, de corte transversal y correlacional, realizado en los internos de medicina del HNAL, teniendo como muestra a 102 participantes, rotando en el mes de diciembre en dicha sede. Para la recopilación de datos se ejecutó por medio de dos encuestas, una sobre los factores sociodemográficas, y otra por medio de la escala Maslach Burnout Inventory. Resultados: Encontrando una prevalencia del SBO de 26,5% (n= 27), la dimensión con mayor afectación fue la de realización personal con un 56% (n= 57). Se obtuvo niveles altos en despersonalización(DP) 52% (n=53), baja realización personal(RP) 55,9 % (n=57) y agotamiento emocional(AE) 45,1% (n=46). Conclusiones: La prevalencia de la anomalía de Burnout prevaleció en menos de la mitad de internos y tampoco encontraron asociación entre los delimitantes y la anomalía de Burnout. Sin embargo; se determinó asociación entre las dimensiones de la anomalía de burnout.

Eugenio, E. (2018) Objetivo: Identificar cual es la relación entre agotamiento emocional, despersonalización, realización personal de los



trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018. Método: Investigación de enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental, nivel correlacional, descriptivo, ello se ejecutó con la totalidad de la población que fueron 22 trabajadores Materiales: Se elaboró un cuestionario para medir la realización personal, despersonalización y el agotamiento emocional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la U. N. J. F. S. C., Huacho, siendo validado el instrumento y confiable. Resultados: El 41% de los trabajadores encuestados evidenciaron la realización personal, despersonalización y el agotamiento emocional, realización personal de nivel bajo. Conclusiones: Al contrastar la hipótesis de la investigación con la prueba del Rho de Spearman se comprobó que hay relación entre la realización personal, despersonalización y el agotamiento emocional en los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la U. N. J. F. S. C., Huacho.

3.1.3. Antecedentes regionales

Fernández & Velásquez (2020) Su finalidad fue: Determinar el grado de correlación entre la "inteligencia emocional" y "el síndrome de Burnout" en los profesionales odontólogos del Ministerio de Salud de la región Puno, 2016. Su metódica fue de enfoque cuantitativo nivel transversal y correlacional. Se aplicaron 2 cuestionarios, el primero llamado Inventario Emocional de Baron-IC y el segundo según la escala de Maslach Inventory Burnout, teniendo como muestra a 90 odontólogos que laboran en el Ministerio de Salud de la



región de Salud Puno, llevándose a cabo un análisis de tipo descriptivo y de correlación, según el cálculo del índice de correlación de Pearson. Resultados: En relación de Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout hemos encontrado que hay correlación positiva moderada. Respecto al Síndrome de Burnout el 86,7% de profesionales con baja despersonalización y 61,1% con bajo agotamiento personal; en cambio, el 67,8% presenta alta realización personal. Conclusiones: El grado de Inteligencia Emocional de los Odontólogos tiene relación significativa ($p < 0,05$) con el síndrome de Burnout.

Ibarcena, L. (2019). Su finalidad fue: Analizar los factores de riesgo que influyen en el Síndrome de Burnout en profesionales de Odontología de la ciudad de Juliaca durante el año 2014. La metódica se ejecutó en 99 profesionales de la salud de la facultad de Odontología de la localidad de Juliaca estudiados por medio del (MBI) Maslach Burnout Inventory Resultado: apreciando las causas de riesgos para el desenvolvimiento y de la prevalencia de la anomalía de Burnout son los delimitantes individuales, profesionales y laborales. Conclusión: La anomalía del Burnout se presentó en rangos elevados en 5 profesionales de Odontología con deterioros a rangos de cansancio emotivo, realización personal inadecuada y despersonalización; obteniendo un rango moderado de 33 estudiados el cual estos muestran frustración y desgaste; también la presencia de estrés y fatiga. Se ha observado a 48 estudiados con rangos menores, los cual muestran afecciones de la anomalía de Burnout, pero de forma esporádica.



3.2. Marco teórico

3.2.1. Definición

El estrés laboral es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse en el Burnout o el Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT) como lo describe (Monte G, 2006).

El Síndrome de Burnout en el desenvolvimiento del trabajo más que un síndrome constituye un verdadero mal, es decir, el estrés está correlacionado con un gran número de circunstancias que pertenecen a la vida cotidiana y el Burnout es un síndrome que está relacionado al trabajo y es una de las maneras que tienen de optimizar frente al estrés en el trabajo.

El termino Burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica desde la conceptualización establecida por Maslach en el año 1982, donde este define como estrés crónico partiendo en tres factores: baja realización personal, cansancio emocional y despersonalización en el trabajo. Los tres factores se miden a través del "Maslach Burnout Inventory" (MBI) que mide el burnout en personal de los servicios humanos y en educadores.

3.2.2. Factores de riesgo

Estas se conceptúan como cualquier peculiaridad o circunstancias que se identifica en un sujeto o agrupaciones de personas que se relacionan con



las probabilidades de estar expuestos a padecer una enfermedad o evento adverso.

También un factor de riesgo, se puede definir como un “determinante que puede ser modificado por medio de la intervención y que por lo tanto permite reducir la probabilidad de que aparezca una enfermedad u otros resultados específicos. Para evitar confusión, se le puede referir como un factor modificable del riesgo.

Es importante conocer los factores de riesgo que se asocian al parto prematuro, con el fin de prevenir un nacimiento prematuro. Estos factores de riesgo se suelen dividir en factores sociodemográficos, relacionados a antecedentes obstétricos y a patologías maternas (Pérez, 2015)

3.2.3. Diferencia entre estrés y síndrome de burnout

El estrés es un procedimiento más complejo, logra poseer impactos negativos o positivos, pueden repercutir inclusive utilidades, pues las tensiones resultantes pueden ser operacionales, con movilizaciones que logran ser reversibles y funcionales. El estrés como sabemos es positivo en nuestro ámbito, el estrés nos faculta a reaccionar de manera rápida y de la manera correcta frente a situaciones de riesgos mortales con la finalidad de la supervivencia. La anomalía de Burnout es un procedimiento reversible espontánea de manera disfuncional, siempre repercuten procesos crónicos de estrés con impactos negativos para nuestra salud, el desempeño y la



personalidad, pues el cansancio repercute frustración y pérdida. (Koeck, 2015)

3.2.4. Fases del síndrome de burnout

Gil Monte delimita las fases en las que subsiste un profesional para arribar a la anomalía de burnout. (Gil, 2005)

Etapa inicial, de entusiasmo: se experimentan, ante los nuevos puestos de trabajo, entusiasmados, con gran energía y se experimentan vivencias de manera positiva. En la mayoría de casos no importan las largas jornadas laborales. Los individuos poseen altos niveles de energía para cada labor que realizan, una expectativa poco realista sobre ellos mismos y aún no saben lo que pueden conseguir con estos. Al iniciar las actividades laborales las personas se involucran bastante y existen voluntarias sobrecargas de trabajo, hipervaloradas sus capacidades profesionales que le llevan a no tomar en cuenta los límites externos e internos, en donde pueden influir en sus labores profesionales. Los incumplimientos de expectativas provocan, en esta fase, unos sentimientos de desilusiones que hacen la labor pasen a la fase que presentamos a continuación.

Etapa de estancamiento: esta fase empieza cuando no se cumplen las expectativas de un profesional, se empiezan a otorgar un valor a las contraprestaciones de la labor. En esta etapa tienen lugar un desbalance entre los recursos y la demanda. Suponen disminuciones de las actuaciones desenvueltas cuando los individuos constatan las irrealidades de sus



expectativas, generándose pérdidas de idealismos y de entusiasmos. El empleado comienza a reconocer que su existencia requiere algunas transformaciones, que incluyen básicamente en el sector profesional.

Etapa de frustración: se pueden detallar esta tercera etapa en donde la desmoralización, desilusión y frustración, hacen presencia en los individuos. Esta labor necesita de los sentidos, cualquier circunstancia provoca e irrita conflictos en los grupos de labor. La salud suele fracasar y aparecen conflictos emotivos, conductuales y fisiológicos.

Etapa de apatía: en esta cuarta etapa se generan una serie de transformaciones conductuales y actitudinales como las tendencias a la manera de trato a los usuarios de manera mecánica y distanciada, las anteposiciones cínicas de la satisfacción de sus propias carencias a la mejor prestación del usuario y por unos afrontamientos defensivos – evitativos de las labores que generan estrés.

Etapa del quemado: El empleado esta frustrado en su labor, produciendo sentimientos de vacíos totales que logran mostrarse de manera de distanciamientos emocionales y de desvalorizaciones profesionales. En esta etapa se producen los colapsos emocionales y cognitivos, principalmente, con fundamentales efectos para la salud. Asimismo, pueden obligar a los trabajadores a abandonar sus empleos y arrastrarle a una vida profesional de insatisfacción y frustración.



3.2.5. Consecuencias del síndrome de burnout

Al igual que los demás peligros del fundamento psicosocial, el burnout comprende un dificultoso conflicto de salud en el trabajo. Asimismo, transgrede de forma negativa a las corporaciones y a la colectividad a nivel global, al “quemar” de forma anticipada la “producción” de partes de los “recursos humanos”. Los delimitantes que desencadenan la anomalía de estar quemados están arraigados al estrés, ya que son repuestas al estrés crónico; lo cual, también comparten estas consecuencias de manera negativa para la salud psíquica y física de los empleados. Pero, que esta dificultad suele ocurrir con más resultados, cuando se logran fases de estrés o distrés de forma negativa, logrando elevadas cuotas de deterioros individuales y profesionales (Rémon, 2011).

3.2.6. Prevención del síndrome de burnout en el desempeño laboral

Las dimensiones precautorias del burnout y estrés están directamente arraigadas a la índole de vida laboral, social y física. Los primeros rubros, son importantes de ejecutar ejercicios de manera regular, como los de meditación o relajación, alimentarse de la mejor forma, no consumir alcohol, descansar de 7 a 8 horas consecutivamente. En base al segundo punto es importante poseer tiempo libre para nosotros mismos, poseer varios amigos con los cuales compartir actuaciones de recreación o de simples conversaciones, pedir apoyo de amigos y familiares. A rango de trabajo, la participación de la precaución depende en una gran mayoría de la decisión institucional y del respaldo, para mantener y crear requerimientos que faculten revisiones



permanentes de los problemas y dinámicas en el trabajo. En base a ello, la O.I.T. manifiesta que “las corporaciones que asistan a sus trabajadores que puedan enfrentar al estrés y reorganizar con precaución los ambientes de labor en base a las aspiraciones y aptitudes humanas” poseen más probabilidades de conseguir ventajas de manera competitiva (Muriel, 2015).

3.2.7. Desempeño laboral

Adentro de las organizaciones siempre tuvieron factores de los recursos humanos para el desarrollo de las actividades y parte esencial de la productividad.

Según Chiavenato (2009) usa el desenvolvimiento en el trabajo como herramientas para medir a los proveedores y a los usuarios internos de los colaboradores. Con el fin de que esta herramienta pueda brindar información sobre el desempeño que tienen cada uno de los individuos para identificar áreas de mejora continua para conseguir los propósitos de la empresa. Por otro lado, se considera el grado de satisfacción para las personas que lo ejecutan de acuerdo a las metas planeadas.

Considerando tres aspectos fundamentales para el desempeño laboral:

a) Calidad de trabajo

Puede definirse como este se desenvuelve e identifica con el trabajo, de forma activa, porque cuando un individuo se instala por primera vez en



una organización, se espera que adquiera nuevos conocimientos y experiencia en el desarrollo laboral.

Cabe resaltar que algunos de los indicadores son las condiciones insalubres y el estrés o también llamadas peligrosas, teniendo en cuenta siempre en la organización el énfasis y así prevenir el estrés y, disponer algunos peligros en el trabajo que en las últimas décadas han sido muy críticas en este sentido del desempeño laboral (Bauer, 2004).

Finalmente, considerando que el empleo es único y principal vínculo para generar un crecimiento económico a nivel individual. Claramente esto refleja en los países con bajos niveles de desarrollo y por ende carece y no garantiza los estándares mínimos de vida.

b) Productividad

La productividad se mide de acuerdo al eficiente trabajo hecho por el hombre que es nuestro principal capital para generar ingresos.

Según Hulten (2000), da a conocer en terminologías económicas que la producción son todos los aumentos en productividad que no se explican por el crecimiento de su labor, capitales o en cualesquiera otros insumos intermedios utilizados para la producción.

Se tiene el punto de vista desde la observación y esto afirma que un empleado feliz es un colaborador productivo y eficiente de acuerdo a las



investigaciones de que haya un buen ambiente laboral y una correlación de manera positiva entre la productividad y la satisfacción.

La productividad también está en los incentivos que tienen los trabajadores, por ejemplo, si un empleado es bien remunerado y trabaja en un buen ambiente laboral tendrá mayor productividad que otro empleado que es menos remunerado y en condiciones insalubres, esto depende del esfuerzo realizado.

Según Bid (2010) explica que la productividad no puede esperar, se enfoca en los millones de individuos que padecen limitaciones y opina que se podría mejorar los requerimientos que existen en todas las regiones. Millones de personas se condenan a trabajar con bajas producciones y esto no les permite tener una visión más amplia y clara de los objetivos organizacionales e individuales.

c) Eficiencia

La eficiencia es una dimensión fundamental del desempeño laboral que se refiere a la capacidad de realizar tareas y alcanzar objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posible, como tiempo, dinero y esfuerzo. En el contexto laboral, la eficiencia implica lograr resultados óptimos con un uso eficaz de los recursos disponibles (Chiavenato, 2009).

Es necesario saber y comprender que las disciplinas laborales no se logran con los castigos a los malos comportamientos, sino, que este nace de cada individuo, puesto que cada uno de los trabajadores tienen diferente



personalidad. Es fundamental tener en cuenta que el trabajador en familias resultaba muy importante según las condiciones de trabajo en las institucionalizaciones de las transmisiones de los aprendizajes profesionales.



3.3. Marco conceptual

Ansiedad. Son las consecuencias de circunstancias que percibimos o interpretamos como peligrosas y amenazantes, en ese tiempo es en la cual manifiesta el estrés en el trabajo, producidos por cadenas de indicios que nos pueden transgredir nuestra labor y a su vez logran que aminoran nuestra índole de vida, lo cual es indispensable controlar desde el inicio de esta manera no se incrementa.

Agotamiento emocional. El agotamiento emocional son los estados a los que se arriba por sobrecargas de esfuerzos psíquicos. En estos casos, no conversamos sólo de una excesiva carga laboral, sino de las cargas que implican asumir estímulos o responsabilidades y conflictos, que sean adversos de modo cognitivo o emocional.

Despersonalización. Las despersonalizaciones son las alteraciones de las percepciones o las experiencias de uno mismo de tal forma que uno mismo siente que es "separado" de los procedimientos de cuerpo o mentales, como si estos mismos fuesen observadores externos a estos. Pueden ser causas de la utilización recreativa de narcóticos psicotrópicos, pero lo más usual derivan de la ansiedad, y abusos constantes emotivos.

Baja realización personal. Se conceptúa como las tendencias de los profesionales que evalúan de manera que esas evaluaciones negativas afecten su destreza en la ejecución de sus labores y los tipos de relaciones que delimitan con los sujetos a las que otorgan una prestación.



Factor de Riesgo. Es cualquier circunstancia o característica a la vista de un sujeto o agrupación de sujetos asociados con las probabilidades de estar básicamente expuestas a desenvolver o tener procesos mórbidos. Sus peculiaridades se dirimen a ciertos tipos de transgresiones a la salud y logran estar inmersos en sujetos, ambientes, familias y comunidades.

Síndrome de burnout. Hace alusión a las cronificaciones del estrés en el trabajo. Estos se manifiestan por medio de estados de cansancio mental y físico que se prolongan en el tiempo y llegan a la alteración la autoestima y personalidad de los empleados.

Estrés laboral. Es aquel que se genera en razón a las excesivas presiones que tienen lugar en los ambientes de labor. Por lo general es a efecto de los desequilibrios por medio las exigencias laborales (asimismo las propias) y las capacidades o recursos que disponemos para cumplirla eficazmente.

Eficiencia. Comprende el uso correcto de los recursos (medidas de productividad) que estén nuestra disposición (Chiavenato, 2004)

Desempeño laboral. Comportamientos o acciones observadas en los trabajadores que nos relevan los logros de los propósitos de las organizaciones (Chiavenato, I., 2000, p.127).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Puno y siendo: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, como consecuencia dentro del agotamiento emocional se presenta con mayor prevalencia la pérdida progresiva de energía, desgaste y fatiga en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Puno
- Existe una relación entre la despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, se presenta con mayor frecuencia la impotencia, indefinición y frustración en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.



- Existe una relación entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, principalmente la pérdida de valor en el trabajo, es decir, el abandono.

4.3. Variables

Variable 1: síndrome de Burnout

Variable 2: Desempeño laboral

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA
V. 1 Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio • Fatiga • Sobrecarga laboral 	0 = Nunca 1 = Una o varias veces al año
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Deshumanización • Frustración • Indiferencia 	2 = Una vez al mes o menos 3 = Varias veces al mes
	Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de insatisfacción profesional • Desmotivación • Rendimiento laboral 	4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6 = Todos los días Bajo Medio Alto
V. 2	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud cooperativa 	1 = Nunca



Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Creatividad 	2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Alcanzar los objetivos • Liderazgo

Fuente: Matriz de Operalización de variables



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Estudio de enfoque cuantitativo, porque emplea el procedimiento del estudio obteniendo datos cuantificables para su procesamiento, análisis de la información y contrastación de la hipótesis.

5.2. Método aplicado a la investigación

El método que se aplicara es el hipotético deductivo, que es el camino o procedimiento que persigue el investigador para lograr determinar sus actividades en las prácticas científicas. El método hipotético-deductivo posee distintos procedimientos fundamentales: visualización de los fenómenos a analizar, elaboración de hipótesis para demostrar dichos fenómenos, deducciones de proposiciones o consecuencias más fundamentales que las propias hipótesis y verificación de la verdad de las manifestaciones deducidas comparándolas con la experiencia.

5.3. Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) en el estudio de modo descriptivo, la intención es especificar y buscar las propiedades, características y rasgos fundamentales de cualquier fenómeno a analizarse.

5.4. Nivel de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) el nivel del estudio fue descriptivo-correlacional.

5.5. Diseño de investigación

Fue un estudio no experimental de naturaleza descriptivo-correlacional. En donde, presentamos un esquema del diseño correspondiente a la presente investigación:

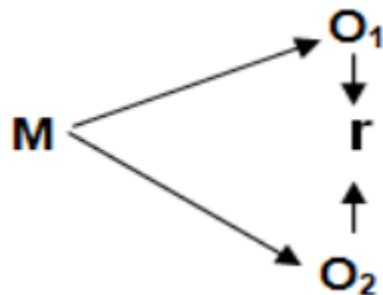


Ilustración 1: Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M = 65 trabajadores administrativos

O₁ = Síndrome de Burnout



O₂ = Desempeño Laboral

R = Relación entre variables

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Este trabajo de investigación está orientado solo a los empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno, está conformado por 78 trabajadores administrativos entre mujeres y varones de dicha entidad durante el año 2021.

5.6.2. Muestra

La muestra fue constituida por 65 empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno.

Para la selección de la muestra se optará por el muestreo probabilístico donde se considera solo a los empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno. Aplicando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + (k^2 p q)}$$

Donde:

K= nivel de confianza (95%=1.96)

N= universo o población (78)

P= probabilidad de no ocurrencia (50%=0.5)

Q= probabilidad de no ocurrencia (50%=0.5)



E= margen de error (5%=0.05)

n= muestra (65 trabajadores)

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Se utilizó la técnica de ejecución de encuestas de manera congruente y cuidadosa sobre los aspectos y acontecimientos de interés en el presente estudio, para ello se adecuaron 2 encuestas: Síndrome de Burnout y Desempeño laboral. Validados por expertos en la materia.

5.7.2. Instrumento

Test de Maslach Burnout Inventory (TMBI) el siguiente test nos ayudará a medir la variable Síndrome de Burnout y el Test de Evaluación de Desempeño laboral (TEDL). Ficha de recolección de datos (Anexo Nro. 2).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

En el presente estudio se hizo la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach ($\alpha = 1$) con el software SPSS 21 que se usan frecuentemente para este tipo de estudios.

Se realizó las pruebas de confiabilidad encuestando a 65 empleados administrativos al azar para la prueba piloto.

Tabla 2

Alfa de Cronbach



Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	15

Fuente: Ficha de recolección de datos

En la tabla se observa y se analiza el instrumento de las variables de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral que presentó una fiabilidad de 0,818, ello se acerca a 1 se confirma que la confiabilidad en la escala de George y Mallery (1995), el instrumento es bueno.

5.8.2. Validez

El instrumento que se empleará en el presente estudio será validado

Por tres expertos entendidos en el tema de síndrome de burnout y desempeño laboral, el promedio de los puntajes obtenidos en cada uno de fichas entregadas a los expertos nos dará la validez del instrumento.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Una vez obtenido los datos de los empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno, se procedió a clasificar y procesar la información. Se hizo un análisis descriptivo que mide las variables y un cuestionario similar al de Maslach Burnout Inventory (MBI). Para tabular los datos se realizó por medio del software SPSS 21, ya que es una herramienta que nos ayuda a procesar datos estadísticos.



5.10. Contrastación de hipótesis

Una vez conseguido los resultados, se procede a contrastar las hipótesis planteadas, para que se pueda rechazar o aprobar.

A. Contrastación de hipótesis Nº 1

H.E.1. “Existe una relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021”.

a) Planteamiento de hipótesis:

Ha: Existe una relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021.

Ho: No existe una relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021.

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	,262	65	,000	,860	65	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors



b) Nivel de significancia

Alfa= 5%, $\alpha = 0,05$

c) Valor de prueba

Kolmogorov-Smirnov= 0.262

Comparación de p y α

P valor= 0.000 < $\alpha = 0.05$

d) Toma de decisiones:

Dado que el nivel de significancia es ,000, se acepta entonces la hipótesis alterna y se rechaza la nula, por lo cual; hay correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral.

B. Contrastación de hipótesis N° 2

H.E.2. "Existe una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021".

a) Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021.

Ho: No existe una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021.



Tabla 4

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Despersonalización	,135	65	,005	,918	65	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

b) Nivel de significancia

Alfa= 5%, $\alpha= 0,05$

c) Valor de prueba

Kolmogorov-Smirnov= 0.135

Comparación de p y α

P valor= 0.000 < $\alpha=0.05$

d) Toma de decisiones:

Dado que el nivel de significancia es ,005, se acepta entonces la hipótesis alterna y rechaza la nula, por lo tanto; existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral.

C. Contrastación de hipótesis N° 3

H.E.3. "Existe una relación entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021"

a) Planteamiento de hipótesis



Ha: Existe una relación entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021.

Ho: No existe una relación entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno-2021.

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Baja Realización personal	,126	65	,012	,930	65	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

b) Nivel de significancia

Alfa= 5%, $\alpha= 0,05$

c) Valor de prueba

Kolmogorov-Smirnov= 0.126

Comparación de p y α

P valor= 0.000 < $\alpha=0.05$

d) Toma de decisiones:



Dado que el nivel de significancia es de ,012, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo tanto; no existe relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 6

Nivel de agotamiento emocional

Rango de edad	Agotamiento emocional						Total	
	Entre 25 y 40 años		Entre 41 y 55 años		De 56 a más años		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	13	59.0%	14	67.0%	18	59.0%	45	69.0%
Medio	8	36.0%	7	33.0%	3	36.0%	18	28.0%
Bajo	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%	2	3.0%
Total	22	100.0%	21	100.0%	22	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

$\chi^2_{cal} = 1.6171$

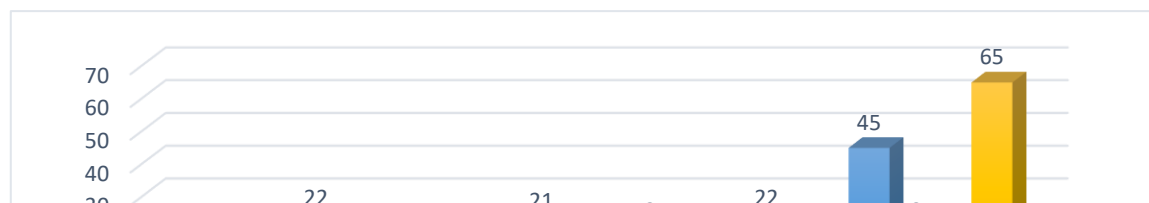
$\chi^2_{tab} = 5.9915$

GL = 2

NC = 0.95

NS = 0.05

Figura 1 *Agotamiento emocional*





Nota: Tabla 1

Tabla 7

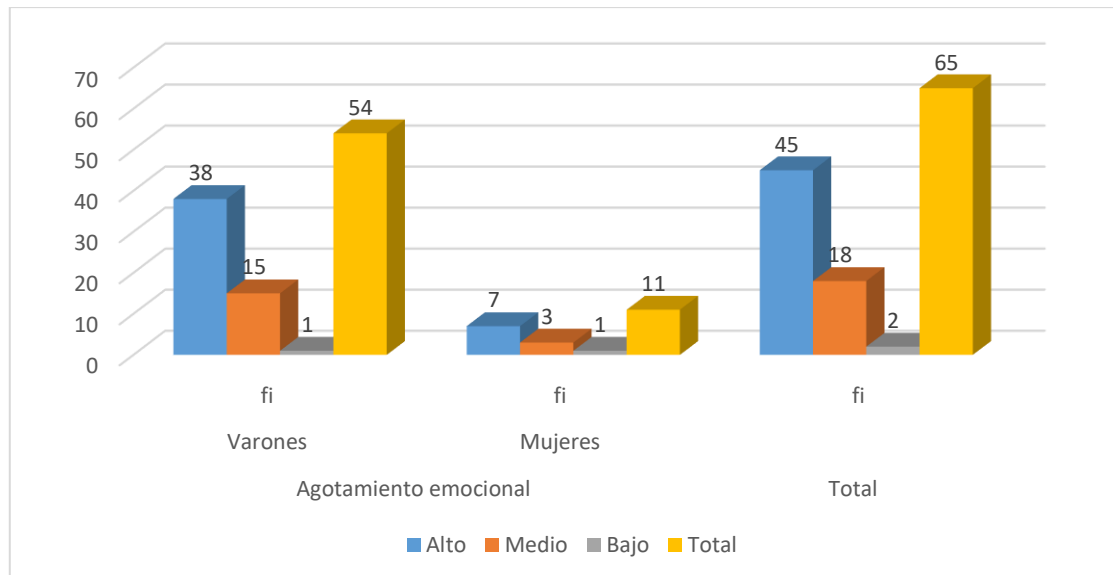
Grupo etario de agotamiento emocional

Rango de edad	Agotamiento emocional				Total	
	Varones		Mujeres		fi	%
	fi	%	fi	%		
Alto	38	70.0%	7	64.0%	45	69.0%
Medio	15	28.0%	3	27.0%	18	28.0%
Bajo	1	2.0%	1	9.0%	2	3.0%
Total	54	100.0%	11	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 2

Agrupado por sexo



Nota: Tabla 2

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 1: Expone la frecuencia de Síndrome de Burnout con relación al nivel de agotamiento emocional, donde muestra una mayor frecuencia alta en los trabajadores con una representación del 69,0%, seguido de una frecuencia media de 28,0% y baja de 3,0%; en el presente estudio, no existió casos de trabajadores sin estudios.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado se halló un valor de 1.6171, menor al chi cuadrado tabulado de 5.9915, para un grado de libertad 2 y un nivel de confianza de 95%, lo que permite establecer que la edad de los trabajadores está asociado al agotamiento emocional en la Municipalidad Provincial de Puno, 2021.



Por mucho tiempo se ha tenido la certeza de que los principales determinantes sociodemográficos como el rango de edad es un factor importante, por lo general mayores de 55 años, el presente trabajo de investigación muestra que todos los trabajadores presentaron agotamiento emocional, apenas el 3.0% (tabla 1) se centró en un nivel bajo. La mayor frecuencia establecida en este indicador la mostró el nivel de agotamiento emocional alto con una representación porcentual del 69.0% (tabla 1). Tal resultado también se pudo reflejar en un estudio realizado por Bedoya (2017), en Colombia, donde encontró los niveles más altos en el sexo femenino (83.3%) de su población estudiada de la parte asistencial del Hospital de Bolívar. Los resultados de Atenas, Junes & Navarrete (2019), no se alejaron mucho a las mencionadas cifras y encontró una relación similar de padecer este síndrome con niveles muy altos en el personal asistencial (96.22%), donde indica que hay mayor riesgo de tener problemas en el Hospital Santa María del Socorro de Ica.

Por otro lado, se encontraron resultados diferentes al presente estudio; por ejemplo, Pedraza, Torres, Chávez & Shaikh (2017) apenas encontraron una frecuencia de 38.7% en el personal asistencial de una institución de salud al igual que Rodríguez, Guevara & Viramontes (2017), que encontró una mayor frecuencia en docentes de una institución secundaria de México y refiere que la técnica que emplearon fue la historia de vida, observación y el diario de campo Esta diferencia significativa puede tener muchas causas, de las cuales, las más importantes pudieran ser la diferencia en cuanto al personal asistencial estudiada con el primer caso, ya que se realizó en un área metropolitana, y en el segundo caso, al tipo de investigación que realizó por

tratarse de un estudio, en relación al presente estudio que fue transversal de tipo correlacional.

Tabla 8

Nivel de despersonalización

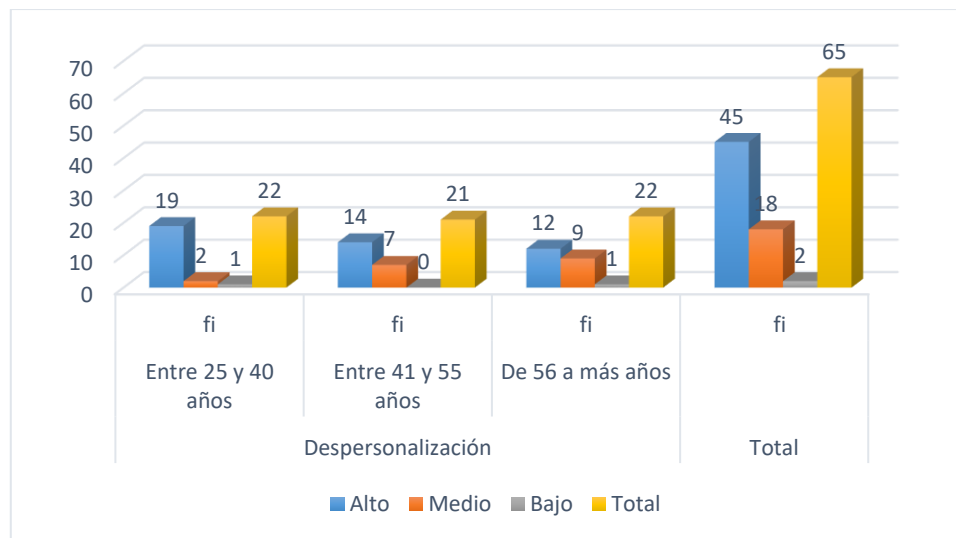
Rango de edad	Despersonalización						Total	
	Entre 25 y 40 años		Entre 41 y 55 años		De 56 a más años		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	19	86.0%	14	67.0%	12	55.0%	45	69.0%
Medio	2	9.0%	7	33.0%	9	41.0%	18	28.0%
Bajo	1	5.0%	0	0.0%	1	4.0%	2	3.0%
Total	22	100.0%	21	100.0%	22	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

$\chi^2_{cal} = 2.0123$ $\chi^2_{tab} = 5.9915$ $GL = 2$ $NC = 0.95$ $NS = 0.05$

Figura 3

Despersonalización



Nota: Tabla 3

Tabla 9

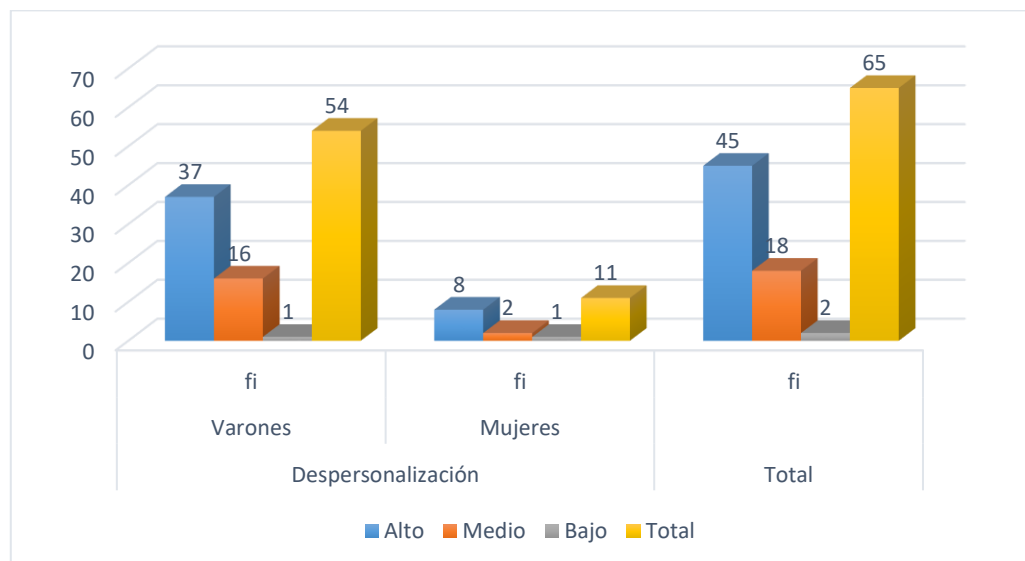
Grupo etario de despersonalización

Rango de edad	Despersonalización				Total	
	Varones		Mujeres		fi	%
	fi	%	fi	%		
Alto	37	69.0%	8	73.0%	45	69.0%
Medio	16	30.0%	2	18.0%	18	28.0%
Bajo	1	2.0%	1	9.0%	2	3.0%
Total	54	100.0%	11	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 4

Agrupado por sexo



Nota: Tabla 4

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 3: Expone la frecuencia de Síndrome de Burnout con relación al nivel de despersonalización, donde muestra una mayor frecuencia alta en los trabajadores con una representación del 69,0%, seguido de una frecuencia media de 28,0% y baja de 3,0%; en el presente estudio, no existió casos de trabajadores



sin estudios. Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado se halló un valor de 2.0123, menor al chi cuadrado tabulado de 5.9915, para un grado de libertad 2 y un nivel de confianza de 95%, lo que permite establecer que la edad de los trabajadores está asociado a la despersonalización en la Municipalidad Provincial de Puno, 2021.

Por mucho tiempo se ha tenido la certeza de que los principales determinantes sociodemográficos como el rango de edad es un factor importante, por lo que se demostró que entre 25 y 40 años (86.0%) tienen despersonalización alta, el presente trabajo de investigación muestra que todos los trabajadores presentaron despersonalización, apenas el 3.0% (tabla 3) se centró en un nivel bajo. La mayor frecuencia establecida en este indicador la mostró el nivel de despersonalización alto con una representación porcentual del 69.0% (tabla 3). Tal resultado también se pudo reflejar en un estudio realizado por Tacca (2019), en Lima, Perú, donde encontró los niveles más altos en ambos sexos, donde los varones presentan mayor agotamiento emocional y despersonalización (60.5%) de su población estudiada fueron los docentes del nivel secundaria de escuelas públicas y privadas. Los resultados de Juscamaita (2017), no se alejaron mucho a las mencionadas cifras y encontró una relación similar de síndrome con niveles muy altos en despersonalización (52.0%), donde indica que hay mayor riesgo de tener problemas en los internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2107.

Por otro lado, se encontraron resultados diferentes al presente estudio; por ejemplo, Arias, Muñoz, Delgado, Ortiz & Quispe (2017) apenas encontraron los siguientes

porcentajes de acuerdo a la edad: 35.7% son caballeros y el 63.8% son damas promediando los 37 años de una institución de salud de la ciudad de Arequipa.

Tabla 10

Nivel de Baja realización personal

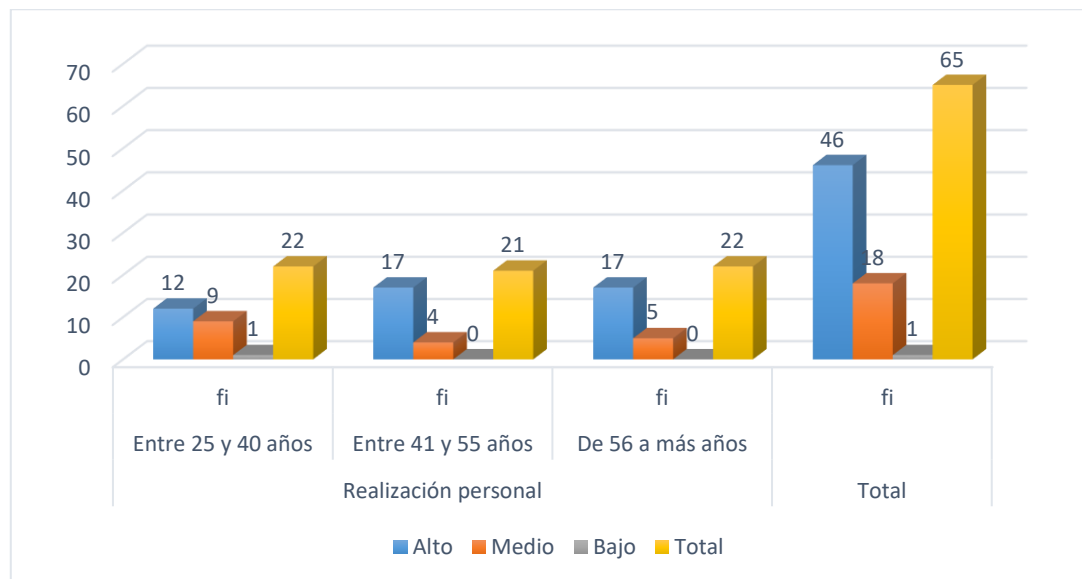
Rango de edad	Baja realización personal						Total	
	Entre 25 y 40 años		Entre 41 y 55 años		De 56 a más años		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	12	55.0%	17	81.0%	17	77.0%	46	71.0%
Medio	9	41.0%	4	19.0%	5	23.0%	18	28.0%
Bajo	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
Total	22	100.0%	21	100.0%	22	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

$\chi^2_{cal} = 6.7919$ $\chi^2_{tab} = 5.9915$ $GL = 2$ $NC = 0.95$ $NS = 0.05$

Figura 5

Baja realización personal



Nota: Tabla 5

Tabla 11

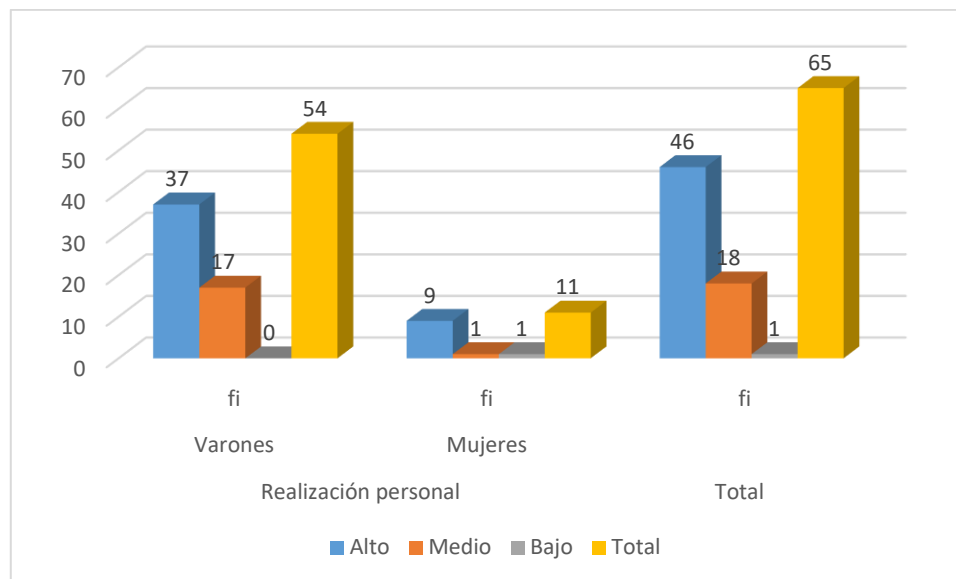
Grupo etario de baja realización personal

Rango de edad	Baja realización personal				Total	
	Varones		Mujeres		fi	%
	fi	%	fi	%		
Alto	37	69.0%	9	83.0%	46	71.0%
Medio	17	31.0%	1	9.0%	18	28.0%
Bajo	0	0.0%	1	9.0%	1	2.0%
Total	54	100.0%	11	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 6

Agrupado por sexo



Nota: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 5: Expone la frecuencia de Síndrome de Burnout con relación al nivel de baja realización personal, donde muestra una mayor frecuencia alta en los trabajadores con una representación del 71,0%, seguido de una frecuencia



media de 28,0% y baja de 2,0%; en el presente estudio, no existió casos de trabajadores sin estudios.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado se halló un valor de 6.7919, menor al chi cuadrado tabulado de 5.9915, para un grado de libertad 2 y un nivel de confianza de 95%, lo que permite establecer que la edad de los trabajadores está asociado a la baja realización personal en la Municipalidad Provincial de Puno, 2021.

Por mucho tiempo se ha tenido la certeza de que los principales determinantes sociodemográficos como el rango de edad es un factor importante, por lo general entre 41 y 55 años (81.0%), el presente trabajo de investigación muestra que todos los trabajadores presentaron baja realización personal, apenas el 2.0% (tabla 5) se centró en un nivel bajo. La mayor frecuencia establecida en este indicador la mostró el género masculino con un nivel de realización personal alto con una representación porcentual del 69.0% (tabla 6). Tal resultado también se pudo reflejar en un estudio realizado por Tacca (2019), en Perú, se mostró que las mujeres presentaron mayor resiliencia y baja realización personal, dónde la población estudiada son los profesores peruanos. Los resultados de Juscamaita (2017), no se alejaron mucho a las mencionadas cifras y encontró una relación similar de padecer este síndrome con niveles muy altos en los internos de medicina (56.0%), donde indica que presentaron mayor riesgo de prevalencia de tener problemas en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2017.



Por otro lado, se encontraron resultados diferentes al presente estudio; por ejemplo, Eugenio (2018), apenas encontraron una frecuencia de 41.0% en los empleados de la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018, dónde se comprobó que hay relación entre y baja realización personal, el agotamiento emocional y despersonalización el estudio de investigación trabajó con una totalidad de población de 22 trabajadores.

Tabla 12

Nivel de desempeño laboral en la eficiencia

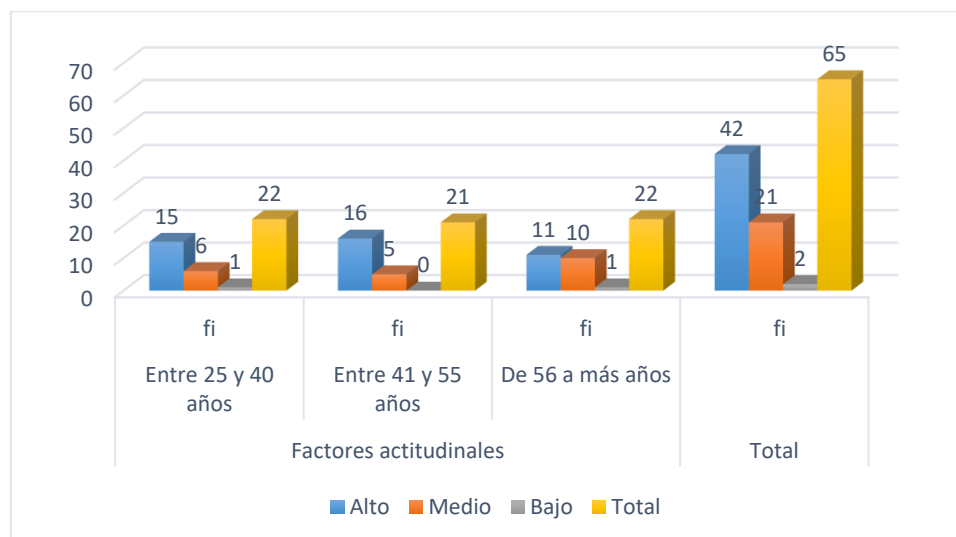
Rango de edad	Eficiencia						Total	
	Entre 25 y 40 años		Entre 41 y 55 años		De 56 a más años		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	15	68.0%	16	76.0%	11	50.0%	42	65.0%
Medio	6	27.0%	5	24.0%	10	45.0%	21	32.0%
Bajo	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%	2	3.0%
Total	22	100.0%	21	100.0%	22	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

$\chi^2_{cal} = 7.2509$
 $\chi^2_{tab} = 5.9915$
 GL = 2
 NC = 0.95
 NS = 0.05

Figura 7

Eficiencia



Nota: Tabla 7

Tabla 13

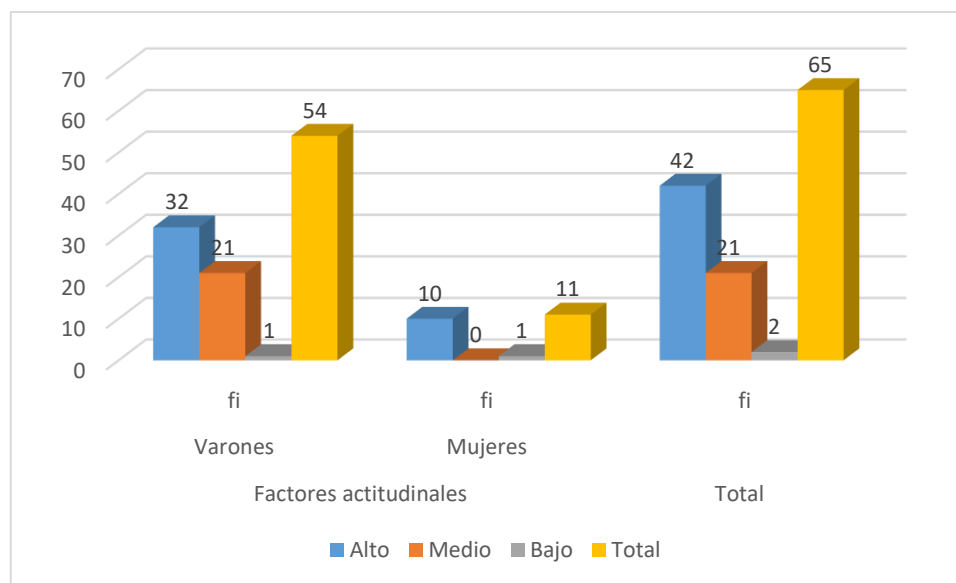
Grupo etario de eficiencia

Rango de edad	Eficiencia				Total	
	Varones		Mujeres		fi	%
	fi	%	fi	%		
Alto	32	59.0%	10	91.0%	42	65.0%
Medio	21	39.0%	0	0.0%	21	32.0%
Bajo	1	2.0%	1	9.0%	2	3.0%
Total	54	100.0%	11	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 8

Agrupado por sexo



Nota: Tabla 8

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 7: Expone la frecuencia del desempeño laboral con relación al nivel de eficiencia, donde muestra una mayor frecuencia alta en los trabajadores con una representación del 65,0%, seguido de una frecuencia media de 32,0% y baja de 3,0%; en el presente estudio, no existió casos de trabajadores sin estudios.



Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado se halló un valor de 7.2509, menor al chi cuadrado tabulado de 5.9915, para un grado de libertad 2 y un nivel de confianza de 95%, lo que permite establecer que la edad de los trabajadores está asociado a la eficiencia en la Municipalidad Provincial de Puno, 2021.

Por mucho tiempo se ha tenido la certeza de que los principales determinantes sociodemográficos como el rango de edad es un factor importante, por lo general mayores de 55 años, el presente trabajo de investigación muestra que todos los trabajadores presentaron factores actitudinales negativos con niveles altos, apenas el 3.0% (tabla 8) se centró en un nivel bajo. La mayor frecuencia establecida en este indicador la mostró el nivel de se mostró en los varones con nivel alto con una representación porcentual del 59.0% (tabla 8). Tal resultado también se pudo reflejar en un estudio realizado por Rionda y Mares (2017), en México, donde se encontró los niveles medios de desempeño en niños de nivel primaria (56.0%). Los resultados de Arocutipa (2018), no se alejaron mucho a las mencionadas cifras y encontró una relación similar de padecer este síndrome con niveles muy altos en los docentes en la institución educativa Fernando Belaunde Terry de la ciudad de Moquegua (67.2%), donde indica que hay mayor riesgo de tener problemas en dicha institución.

Por otro lado, se encontraron resultados diferentes al presente estudio; por ejemplo, Hermosa (2017), encontró que el síndrome de burnout y los factores actitudinales tienen relación en los profesores de educación primaria y secundaria de la universidad de Ibagué al igual que Mejía (2018), que logró encontrar la relación con



el desempeño y la eficiencia. Esta diferencia significativa puede tener muchas causas, de las cuales, las más importantes pudieran ser la diferencia en cuanto a los mismos colaboradores de los administrativos.

Tabla 14

Nivel de desempeño laboral en la productividad

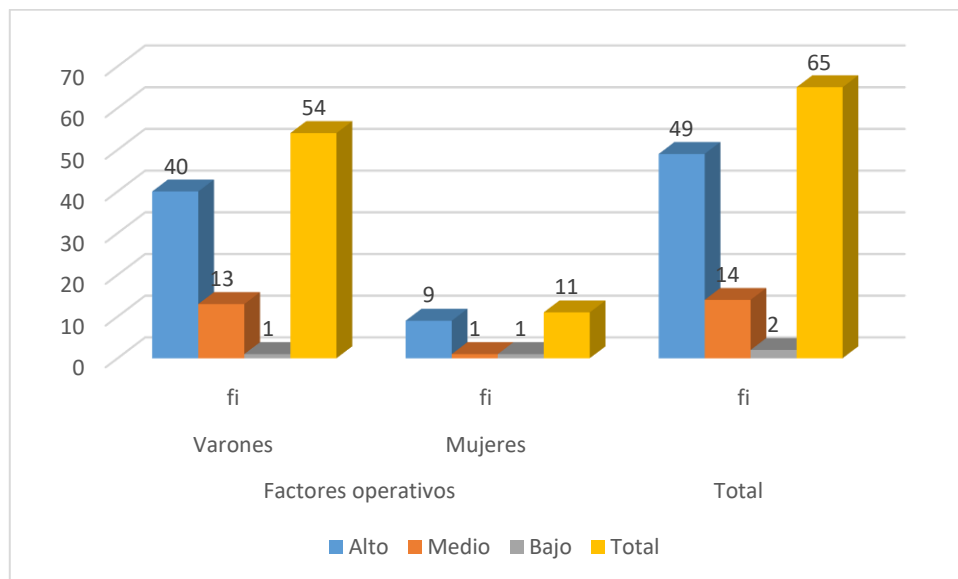
Rango de edad	Productividad						Total	
	Entre 25 y 40 años		Entre 41 y 55 años		De 56 a más años		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	15	68.0%	18	86.0%	16	73.0%	49	75.0%
Medio	6	27.0%	2	10.0%	6	27.0%	14	22.0%
Bajo	1	5.0%	1	4.0%	0	0.0%	2	3.0%
Total	22	100.0%	21	100.0%	22	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

$\chi^2_{cal} = 2.5816$ $\chi^2_{tab} = 5.9915$ $GL = 2$ $NC = 0.95$ $NS = 0.05$

Figura 9

Productividad



Nota: Tabla 9

Tabla 15

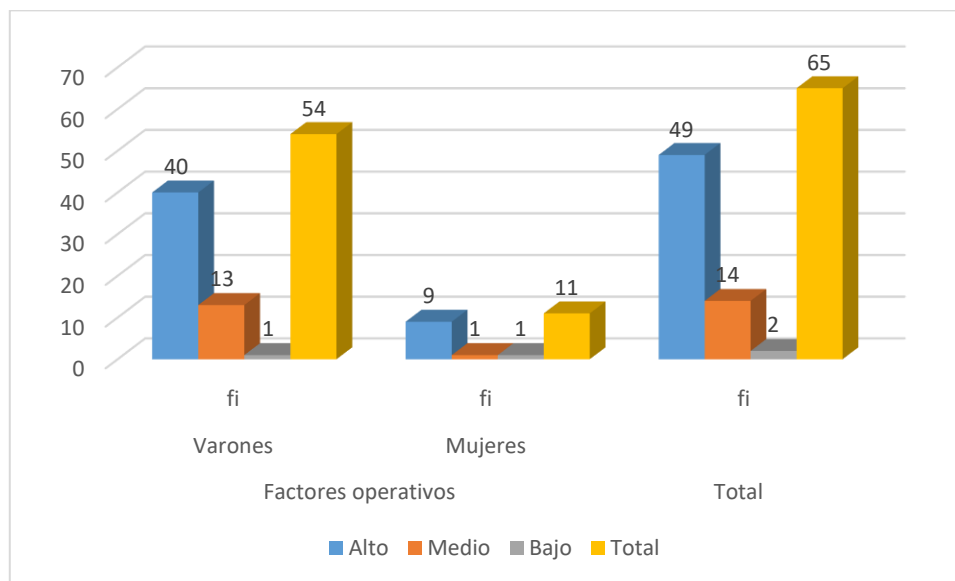
Grupo etario de la productividad

Rango de edad	Productividad				Total	
	Varones		Mujeres		fi	%
	fi	%	fi	%		
Alto	40	74.0%	9	83.0%	49	75.0%
Medio	13	24.0%	1	9.0%	14	22.0%
Bajo	1	2.0%	1	9.0%	2	3.0%
Total	54	100.0%	11	100.0%	65	100.0%

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 10

Agrupado por sexo



Nota: Tabla 10

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 9: Expone la frecuencia de desempeño laboral con relación al nivel de productividad, donde muestra una mayor frecuencia alta en los trabajadores con una representación del 75,0%, seguido de una frecuencia media



de 22,0% y baja de 3,0%; en el presente estudio, no existió casos de trabajadores sin estudios.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado se halló un valor de 2.5816, menor al chi cuadrado tabulado de 5.9915, para un grado de libertad 2 y un nivel de confianza de 95%, lo que permite establecer que la edad de los trabajadores está asociado a los factores operativos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2021.

Por mucho tiempo se ha tenido la certeza de que los principales determinantes sociodemográficos como el rango de edad es un factor importante, el presente trabajo de investigación muestra que todos los trabajadores presentaron síndrome de burnout afectando los factores operativos, apenas el 3.0% (tabla 9) se centró en un nivel bajo. La mayor frecuencia establecida en este indicador la mostró el nivel de los factores operativos alto con una representación porcentual del 75.0% (tabla 1). Tal resultado también se pudo reflejar en un estudio realizado por Ardiles (2022), en Lima, Perú, donde encontró que estas habilidades gerenciales contribuyen al mejor desempeño laboral (65.0%) de los colaboradores teniendo como población estudiada en las Ugel de Lima y provincias. Los resultados de Valero (2022), no se alejaron mucho a las mencionadas cifras y encontró una relación similar de padecer desempeño laboral muy alto en el área gerencial (89.0%), donde indica que hay mayor riesgo de tener problemas en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio de Mara, México.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se puede concluir que “Existe relación positiva considerable entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno, 2021” ($p = 0.000 < 0.05$; Rho de Spearman = $0,540^{**}$, correlación positiva considerable).

SEGUNDA: Se puede concluir que “Existe relación positiva considerable entre el Agotamiento emocional y el desempeño laboral de los empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno, 2021” ($p = 0.000 < 0.05$; Rho de Spearman = $0,580^{**}$, correlación positiva considerable).

TERCERA: Se puede concluir que “Existe relación positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral de los empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno, 2021” ($p = 0.000 < 0.05$; Rho de Spearman = $0,559^{**}$, correlación positiva considerable).

CUARTA: Se puede concluir que “Existe relación positiva entre la baja realización personal y el desempeño laboral de los empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno, 2021” ($p = 0.000 < 0.05$; Rho de Spearman = $0,501^{**}$, correlación positiva considerable).



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Debido a dicha investigación se terminó concluyendo que, sí existen indicadores negativos de Síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral, la institución debería tener el propósito de crear métodos que se encarguen de detectar dicho síndrome de forma oportuna, para así hacerle frente y sobre todo predisponer el burnout para poder sobrellevar este problema de hoy en día y mejorar el desenvolvimiento laboral de los empleados administrativos y así beneficiar directamente a los usuarios y a la población.

SEGUNDA: Investigando la situación de las diferentes instituciones se comprobó que, sí existe gran prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo, recomiendo hacer un análisis en los demás ámbitos de la institución, para así también tomar medidas necesarias y ayudar a que este síndrome no se desarrolle.

TERCERA: Potenciar las habilidades sociales en el personal para así liberar el estrés y de esta forma prevenir que desenvuelva el Síndrome de Burnout, además no solo debería realizarse reuniones para considerar conflictos laborales, sino también tener reuniones de confraternización.

CUARTA: En general, el síndrome de agotamiento ha despertado el interés en la colectividad y en particular a rango organizativo, ya que esto, si esto no es reconocido y controlado, puede generar efectos para el



empleado administrativo. Considero que es importante indicar a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno sobre el síndrome de agotamiento, informar sus fases, síntomas y sobre todos los efectos, ya que esta es una forma simple y razonable para su conocimiento y ejecutar métodos a rango personal se convierte en una enfermedad crónica social y sobre todo organizativo. Dado que se verifica a tiempo, se puede mejorar la prestación administrativa, se cultiva una labor satisfactoria y agradable para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, S. E. (2018). *Motivación laboral y síndrome de burnout en los profesionales de la salud del centro materno infantil Manuel Barreto-2018*. Lima.
- Aldrete, V. &. (2011). Factores psicosociales laborales y síndrome de burnout en profesores de Guadalajara, Jalisco, México. *La Habana*, 58-65.
- Alles, M. (2016). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. *El diccionario*, 6-10.
- Aquino, A. &. (2018). *Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016*. Huancavelica.
- Arias, W. M. (2017). *Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Peru)*. Arequipa: Medicina y Seguridad del Trabajo.
- Arocutipa, W. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño docente en aula en la Institución Educativa Fernando Belaunde Terry de la ciudad de Moquegua 2018*. Moquegua: Universidad Nacional de San Agustín.
- Arteaga, A. J. (2019). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Salud. *Revista medica Panacea*.
- Bandura. (2017). *Teoría del aprendizaje social*. México: McGraw-Hill.
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Medisan*, 3172-3179.



- Benavidez. (2002). *Bornout: El proceso de enfermar por el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Bocanegra, W. &. (2020). Síndrome de Burnout en Latinoamérica. *Una revisión sistematica*.
- Carbajal, J. (2009). *"La presencia de síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Ángeles - Chile"*. Chile: Universidad Artur Prat - Chile. Los Ángeles.
- Cerrón, W. (2014). *Métodos de investigación cuantitativa*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos*. México. México.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana.
- Eugenio, E. (2019). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos. *Repositorio Institucional UNJFSC*.
- Fernández. (2005). *Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos*. Lima: Gómez. Lima.
- García, J. &. (2020). LA CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT.



- Gil, M. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo Burnout. *Investigation*.
- Hermosa, A. (2016). Satisfacción laboral y síndrome de BURNOUT en profesores de educación primaria y secundaria. *Ibague*.
- Huaman, T. &. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de la I.E. N° 1222 "Húsares de Junín" del distrito de Ate - Lima 2014*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Ibarcena, L. (2019). Factores Personales Asociados al Síndrome de Burnout en Odontólogos de Juliaca. *Repositorio Institucional UANCV*.
- Juscamaita, M. (2018). Síndrome de Burnout en internos de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. *Repositorio Institucional UNFV*.
- MIMP. (2017). Conociendo el síndrome de agotamiento profesional. Lima: Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. *El Peruano*.
- Pedraza, I. T. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes psicologicos*, 87-105.
- Peña, J. R. (2018). El síndrome de burnout en los docentes. *Ediciones Pirámide*.
- Ponce, B. &. (2005). *El síndrome del quemado*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Quiroz, J. (2018). *Frecuencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA en Tacna - 2018*. Tacna.



- Rionda, M. (2012). *Burnour en profesores de primaria y su desempeño laboral. Ciudad de México: Revista latinoamericana de medicina conductual. México.*
- Rodriguez, J. G. (2017). Síndrome Burnour en docentes. *Revista de investigación educativa de la rediech.*
- Rodriguez, J. G. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, 45-67.*
- Rojas, Z. &. (2008). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín 2008. Medellín: Universidad de Antioquia. Medellín.*
- Sherman, B. &. (2001). *Administración de recursos humanos. New York.*
- Sotelo, H. (2017). *Diferencias de Burnout en docentes de una institución educativa pública y una privada del distrito de San Martín de Porres – 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Lima.*
- Tacca, D. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos. *Revista de Investigación Psicológica, 11-30.*
- Tomás, J. (2007). *Introducción a la metodología cuantitativa de SPSS. Madrid.*
- Tonon. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: Una mirada del síndrome de Burnout. Madrid.*



Viera, A. (2013). *Estres laboral y sindorme de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. Cuba: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores.*

Cuba.

Vinaccia, Q. &. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo.* Medellín.



ANEXOS



Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>PREGUNTA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Puno, 2021?</p> <p>PREGUNTAS ESPECÍFICAS ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno? ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno? ¿Cuál es la relación que existe entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Puno – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno. Determinar la relación que existe entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Puno y siendo: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe una relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, como consecuencia dentro del agotamiento emocional se presenta con mayor prevalencia la pérdida progresiva de energía, desgaste y fatiga. Existe una relación entre la despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, se presenta con mayor frecuencia la impotencia, indefinición y frustración en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Existe una relación entre la baja realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, principalmente la pérdida de valor en el trabajo, es decir, el abandono.</p>	<p>VARIABLE 1 Síndrome de burnout</p> <p>VARIABLE 2 Desempeño laboral</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de la presente investigación es de síndrome de burnout y desempeño laboral, de tipo asociativo correlacional, observacional, transversal, prospectivo y analítico.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA Muestreo no probabilístico, muestreo no aleatorio. El tamaño de la muestra estará conformado por un número de 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno.</p> <p>ANÁLISIS ESTADÍSTICO Para el procesamiento de la información de utilizarán los programas SPSS v.21 y Microsoft Excel 2016. Para determinar la asociación entre las características poblacionales asociados a síndrome de burnout y desempeño laboral se utilizará una prueba no paramétrica que es la prueba de Chi Cuadrado (X²).</p>



Matriz de datos

Nº	AE			D			RP			FA			FO		
1	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
2	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5
3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4
4	3	5	4	3	4	2	3	3	5	5	4	3	4	3	5
5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5
6	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5
9	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
10	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
11	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
12	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5
13	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4
14	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	4
15	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4
16	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5
17	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5
18	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4
22	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5
23	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5
24	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3
25	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4
26	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4
27	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4
28	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
29	3	5	3	2	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
30	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
31	3	5	4	5	3	5	3	5	5	3	3	4	5	4	3
32	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5
33	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3
34	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
35	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
36	4	5	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3
37	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4
38	4	5	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4



39	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4
40	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5
41	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5
42	4	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5
43	4	2	2	3	5	5	4	3	4	3	5	5	3	4	4
44	3	5	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5
45	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	3	2	5	3
46	1	2	2	3	2	1	4	4	4	1	4	2	4	3	4
47	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	3
48	3	4	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3
49	4	3	3	5	4	5	4	3	2	5	4	3	3	5	5
50	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3
52	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5
53	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5
54	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	3	3	4	1	2
55	5	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3	5	4
56	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
57	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
58	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	5	5	4
59	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5
60	3	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5
61	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
62	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4
63	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	4	2	1
64	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
65	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2021.

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : FÉLIX HENRY GUTIÉRREZ CASTILLO

PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CARGO ACTUAL : DOCENTE UNIVERSITARIO

GRADO ACADÉMICO : DOCTORIS SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Muy buena 5 = Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices.				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.				X	

Fuente: Tamayo y adaptado del palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 0.82.....

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C > 75% = 0,75)

Desaprobado (C < 75% = 0,75)

Lugar y fecha: PUNO, 20/07/2023


 D. Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo.
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 03772
 Firma

DNI N° 42102361

N° Celular 935644101



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2021.

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : JORGE RAMOS SURCO
PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CARGO ACTUAL : DECANO - COLEGIO DE LICENCIADOS
GRADO ACADÉMICO : MAESTRÍA EN CIENCIAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Muy buena 5 = Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices.				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X

Fuente: Tamayo y adaptado del palomino, Juan; peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 0.85...

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C > 75% = 0,75)

Desaprobado (C < 75% = 0,75)

Lugar y fecha: PUNO, 20/07/2023


MSc. Jorge Ramos Surco
Firma

DNI N° 01315360

N° Celular 989785297



FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de puno – 2021.

Seguidamente, hallamos una consecución de enunciaciones en base a su labor y de sus sentimientos en este. Le rogamos su cooperación contestando a estos como se siente en la actualidad. No hay respuestas peores o mejores, las respuestas correctas son aquellas que expresan verídicamente su propia existencia.

I. DATOS GENERALES:

Sexo: Masculino __ Femenino __

Lea cuidadosamente y marque con una (x) dentro de cada casilla:

Lugar

Años de experiencia

Enfermedades

ESCALA DE LIKERT

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

SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	ESCALA				
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	1	2	3	4	5
2	Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5
3	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	1	2	3	4	5
DESPERSONALIZACION		ESCALA				
4	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	2	3	4	5
5	Me siento frustrado por mi trabajo	1	2	3	4	5
6	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente que hago este trabajo	1	2	3	4	5
REALIZACION PERSONAL		ESCALA				
7	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	1	2	3	4	5
8	Me siento con mucha vitalidad	1	2	3	4	5
9	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	1	2	3	4	5

Fuente: Maslach Burnout Inventory



Nivel de agotamiento emocional

Puntaje	Nivel
De 0 a 18 puntos	Bajo
De 19 a 36 puntos	Medio
De 37 a 54 puntos	Alto

Nivel de competencias de innovación

Puntaje	Nivel
De 0 a 27 puntos	Básico
De 28 a 53 puntos	Intermedio
De 54 a 80 puntos	Avanzado

Total 80 puntos

Fuente: En base al cuestionario de intención emprendedora desarrollado y validado por (Dyer et al., 2019; Guadalupe & Arraut, 2018).

Nivel de agotamiento emocional

Puntaje	Nivel
De 0 a 6 puntos	Bajo
De 7 a 12 puntos	Medio
De 13 a 18 puntos	Alto

Nivel de competencias de innovación

Puntaje	Nivel
De 0 a 27 puntos	Básico
De 28 a 53 puntos	Intermedio
De 54 a 80 puntos	Avanzado

Total 80 puntos

Fuente: En base al cuestionario de intención emprendedora desarrollado y validado por (Dyer et al., 2019; Guadalupe & Arraut, 2018).

Lea cuidadosamente y marque con una (x) dentro de cada casilla:

ESCALA

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

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	FACTORES ACTITUDINALES	ESCALA				
1	Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren	1	2	3	4	5
2	En mi trabajo me anticipo a los sucesos y propongo acciones y procedimientos para atenderlos y resolverlos	1	2	3	4	5
3	Tengo gran capacidad para resolver los problemas laborales	1	2	3	4	5
FACTORES OPERATIVOS		ESCALA				
4	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío	1	2	3	4	5
5	Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral	1	2	3	4	5
6	Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia del investigador



Nivel de agotamiento emocional

Puntaje	Nivel
De 0 a 10 puntos	Malo
De 11 a 20 puntos	Regular
De 21 a 30 puntos	Bueno

Nivel de competencias de innovación

Puntaje	Nivel
De 0 a 27 puntos	Básico
De 28 a 53 puntos	Intermedio
De 54 a 80 puntos	Avanzado
Total 80 puntos	

Fuente: En base al cuestionario de intención emprendedora desarrollado y validado por (Dyer et al., 2019; Guadalupe & Arraut, 2018).

Instrumentos

Para medir la variable Síndrome de Burnout se usó un test parecido al de Maslach Burnout Inventory (TMBI) y para medir la variable Desempeño laboral se usó el test de Evaluación de Desempeño laboral (TEDL). Aplicación: directa con una duración de 10 minutos, ámbito de aplicación: solo empleados administrativos del Municipio de la Provincia de Puno, propósito: medir el grado de Síndrome de burnout y Desempeño laboral en el personal administrativo que labora en dicha entidad, estructura: compuesto por 9 ítems para Síndrome de Burnout y 6 ítems para Desempeño laboral.

Validez del instrumento

Carrasco (2009), opina que los instrumentos de investigación consisten en medir con autenticidad objetividad, precisión y veracidad lo que se aspira obtener de la variable de estudio. Los expertos a los que se les pidió validar ambos instrumentos concluyeron que ambos instrumentos pueden ser ejecutados.

Evidencias de recojo de datos



Nota: Recolectando datos en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno



Nota: Obteniendo las encuestas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno



ANEXO I
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 30/10/2023

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Kevin Edson Borda Arela

Dirección: Av. Floral 435

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74144452

Teléfono: 975918335 email: kevinborda777@outlook.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Gestión Pública

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Gestión Pública

Asesor: Leonardo Wenceslao Condori Cari

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Síndrome de burnout y desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de
Puno - 2021

Palabras claves, (3 a 5 términos): Síndrome, Burnout, Desempeño, trabajadores

Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2?}
si

Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

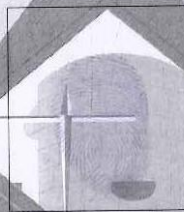
Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (3909-UNESCO)

Edson

Firma de Autor



huella digital

30 de octubre de 2023

Fecha

