

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

---

“Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores  
de la municipalidad distrital del Santa”

---

**Área de Investigación:**

Ciencias Médicas – Psicología de las organizaciones y del trabajo

**Autor:**

Br. Roxana Nicole Gutiérrez Nonato

**Jurado Evaluador:**

**Presidente** : María Celeste Fernández Burgos

**Secretario** : Lina Iris Palacios Serna

**Vocal** : Martha Linda Sotelo Sánchez

**Asesor:**

Borrego Rosas Carlos Esteban

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-6168-300X>

**Trujillo – Perú**

**2022**

**Fecha de sustentación:** 2022/11/9

“Síndrome de burnout y desempeño laboral  
en trabajadores de la municipalidad  
distrital del Santa”

## **PRESENTACIÓN**

Ante el jurado calificador

Al cumplir con el reglamento de Grados y Títulos de la UPAO, Facultad de Medicina humana, Programa académico de Psicología, entrego bajo su criterio la evaluación del estudio “Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital del Santa”, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. Agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden en el estudio.

Trujillo, 09 de noviembre del 2022.

Br. Roxana Nicole Gutiérrez Nonato.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo constante e incondicional en cada etapa de mi vida, por nunca dejarme caer ni vencer ante cada dificultad que he tenido a lo largo de la carrera y sobre todo por ser un ejemplo a seguir. A toda mi familia, por cada granito de arena que han aportado con sus consejos sabios y a mi enamorado por siempre darme las fuerzas y el impulso necesario.

Br. Roxana Nicole Gutiérrez Nonato.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Escuela Profesional de Psicología y maestros, quienes participaron y me apoyaron con sus conocimientos para crecer profesionalmente y lograr mis metas propuestas a lo largo de la carrera.

A la población beneficiaria por su apoyo sincero en todo momento y circunstancia, por formar parte de esta investigación.

## INDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN .....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
INDICE DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT .....	IX
CAPITULO I.....	10
MARCO METODOLÓGICO .....	10
1.1. EL PROBLEMA .....	11
1.1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	14
1.1.4. LIMITACIONES.....	14
1.2. OBJETIVOS .....	15
1.2.1. OBJETIVOS GENERALES .....	15
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.3. HIPÓTESIS .....	15
1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	15
1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	16
1.4. VARIABLES E INDICADORES .....	16
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN .....	16
1.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	17
1.6.1. POBLACIÓN .....	17
1.6.2. MUESTRA.....	18
1.6.2. MUESTREO.....	18
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	19

1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	21
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	21
CAPITULO II.....	23
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO .....	23
2.1. ANTECEDENTES.....	24
2.1.1. INTERNACIONAL.....	24
2.1.2. NACIONAL.....	25
2.1.3. REGIONAL Y LOCAL.....	25
2.2. MARCO TEÓRICO .....	26
2.2.1. ACERCA DE SÍNDROME DE BURNOUT .....	26
2.2.1.1. DEFINICIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT.....	26
2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT .....	27
2.2.1.3. SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	27
2.2.1.4. FACTORES INFLUYENTES Y PERJUDICIALES EN EL SÍNDROME DE BURNOUT .....	27
2.2.1.5. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT .....	28
2.2.1.6. DIMENSIONES DE SÍNDROME DE BURNOUT .....	29
2.2.1.7. TEORÍAS RELACIONADAS AL SÍNDROME DE BURNOUT .....	30
2.2.2. ACERCA DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	31
2.2.2.1. DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL .....	31
2.2.2.2. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	32
2.2.2.3. DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL .....	34
2.2.2.4. TEORÍAS RELACIONADAS AL DESEMPEÑO LABORAL.....	34
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	36
CAPITULO III .....	37
RESULTADOS .....	37
CAPITULO IV .....	46
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46
CAPITULO V.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	55
CAPITULO VI.....	58

REFERENCIAS Y ANEXOS .....	58
6.1. REFERENCIAS .....	59
6.2. ANEXOS .....	67
ANEXO 1. AUTORIZACIÓN PARA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL SANTA .....	67
ANEXO 2. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	69
ANEXO 3. INVENTARIO SÍNDROME DE BURNOUT .....	70
ANEXO 4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	74
ANEXO 5. APORTES DE CUADROS O TABLAS .....	76
ANEXO 6. BAREMOS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI) .....	79
ANEXO 7. BAREMOS DE LA ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL .....	80
ANEXO 8. RESOLUCIÓN DEL PROYECTO DE TESIS .....	81



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 POBLACIÓN DE TRABAJADORES.....	17
TABLA 2 MUESTRA DE TRABAJADORES .....	18
TABLA 3 NIVELES DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES .....	38
TABLA 4 NIVELES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN TRABAJADORES.....	40
TABLA 5 ANÁLISIS CORRELACIONAL RHO DE SPEARMAN PARA LAS VARIABLES SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL .....	42
TABLA 6 ANÁLISIS CORRELACIONAL RHO DE SPEARMAN PARA LA DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL .....	43
TABLA 7 ANÁLISIS CORRELACIONAL RHO DE SPEARMAN PARA LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL .....	44
TABLA 8 ANÁLISIS CORRELACIONAL RHO DE SPEARMAN PARA PARA LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL .....	45
TABLA 9 ESTADÍSTICO DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE Y DIMENSIONES DE SÍNDROME DE BURNOUT .....	76
TABLA 10 ESTADÍSTICO DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE Y DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL .....	76
TABLA 11 DESCRIPTIVOS PARA LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT .....	77
TABLA 12 DESCRIPTIVOS PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	78
TABLA 13 BAREMOS PERCENTILARES Y NIVELES DEL SEGÚN INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI).....	79
TABLA 14 BAREMOS PERCENTILARES Y NIVELES DE LA ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL .....	80

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, con un método sustantivo, transversal, no experimental y correlacional, en una muestra de 152 trabajadores de la Municipalidad Distrital, 62 hombres y 90 mujeres, administrando el Cuestionario Maslach Burnout Inventory creado por Maslach (1986); y el cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral creado por Espinoza y Estrada (2018). Resultando que, para la hipótesis general, existe relación negativa y media entre las variables ( $\rho=-.253$ ;  $p=.002$ ); percibiéndose un nivel bajo de burnout (34,9%) y un nivel bajo de desempeño laboral (35,5%). Concluyendo que, a mayores niveles de síndrome de burnout, se percibirían bajos niveles de desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between burnout syndrome and job performance in workers of the district municipality of Santa, with a substantive, cross-sectional, non-experimental and correlational method, in a sample of 152 workers of the District Municipality., 62 men and 90 women, administering the Maslach Burnout Inventory Questionnaire created by Maslach (1986); and the Job Performance Evaluation questionnaire created by Espinoza and Estrada (2018). Resulting that for the general hypothesis, there is a negative and medium relationship between the variables ( $\rho=-.253$ ;  $p=.002$ ); perceiving a low level of burnout (34.9%) and a low level of work performance (35.5%). Concluding that when workers perceive high levels of burnout, their job performance is affected.

Keywords: Burnout Syndrome, job performance.

**CAPITULO I**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## 1.1. El problema

### 1.1.1. Delimitación del problema

El síndrome de burnout, es uno de los problemas más graves para los trabajadores, siendo una de las más resaltantes ya que impacta sobre el desempeño laboral. Además, no solo afecta a la salud de ellos, sino también en la economía del país y ya desde hace al menos dos décadas el síndrome de Burnout es muy conocido (González, 2021). Y esto debido a que el desempeño laboral representa un reto para las instituciones del estado u organizaciones privadas, para que los colaboradores perfeccionen el uso de todos los recursos económicos, tecnológicos y materiales que posee la organización, para prestar los servicios al usuario con el objetivo de hacerlo más competitivo, mejorando la sustentabilidad de la organización (Pastor, 2021).

A nivel mundial, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que, en Finlandia, más del 50% de trabajadores tienen síntomas de estrés, como dolores físicos, angustia, alteración del sueño y un 7% de trabajadores finlandeses padecen de un cansancio severo, por lo cual estos presentan indisposición al trabajo y fatiga, reduciendo la productividad y desempeño laboral. Además, se viene reportando una cantidad excesiva de muertes donde 398.000 personas sufrieron accidentes cardiovasculares, otras 347.000 por cardiopatía al trabajar más de 55 horas semanales; siendo más frecuente en varones con un 72%, y situaciones donde laboraban más de la hora establecida tenían entre 45 a 74 años (Organización mundial de salud, [OMS], 2021).

También, la OMS (2019) refiere que el 12,94% de personas sienten el estrés por elevadas jornadas laborales, el 10,92% pertenece a la depresión y el 3,25% pertenecen a comportamientos suicidas por factores personales que se relaciona a pensamientos negativos ante su puesto de trabajo. Por ello, en el informe de la Organización Mundial de la Salud (citado en González, 2021) estableció como síntomas de este mal, el incremento en el agotamiento o debilidad, el aumento del aislamiento en el trabajo y un estado de tristeza y negatividad que, en conjunto, llevan a la persona que los padece a sentirse triste, antisocial, ansiosa y a tener menos rendimiento laboral.

A nivel de Latinoamérica, en Argentina, los trabajadores perciben el burnout mediante los mismos indicadores (74,5%) que van desde el cansancio emocional, cambios constantes en su actitud para atender o trabajar, no sentirse realizado a nivel personal, y

tener motivación variable (Nicolas, 2022). En Ecuador, el personal de empresas (55,7%) no pudieron continuar desarrollando sus actividades con normalidad, sintiéndose estancados profesionalmente y no realizados (Ramos, et al, 2020). Asimismo, en otros países como Brasil, Colombia o Chile, los resultados tampoco resultan tan alentadores debido a que el 14% de las prestaciones sanitarias anuales eran debidas a enfermedades mentales.

A nivel de Latinoamérica, diferentes organizaciones latinoamericanas ante la pandemia se adaptaron a una nueva modalidad de trabajo, donde el teletrabajo y el trabajo remoto han tenido un gran énfasis. Pero, se ha observado una falta de preparación tanto de la organización como de los colaboradores para llevar a cabo las funciones de manera correcta, esto es un generador de altos niveles de stress (Chiang Vega, 2018). Asimismo, la organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) manifestó que entre el año 2015 y 2018, aumentaron los casos del síndrome de burnout.

A nivel nacional, el 54.9% de las insuficiencias en el desempeño laboral es debido a presiones a nivel laboral y el 51% no cuenta con un horario flexible de trabajo, impidiendo el fomentar una adecuada labor en los trabajadores del ámbito pública y privado, además muchos de los gerentes no reconocen los esfuerzos de los trabajadores cuando hay mejoras en la productividad de la organización (Lluncor, et al, 2021). Además, muchos trabajadores que desarrollan sus labores a distancia en tiempos de pandemia, han presenciado el estrés a nivel laboral y ello tuvo un inicio del 10%, puesto que ahora se encuentra en el 74% de presencia de cansancio y agotamiento emocional. También, bajo el contexto de la emergencia sanitaria, el personal de trabajo fue percibiendo cansancio a nivel emocional (59,8%) de tal manera que las actividades realizadas ya no eran placenteras (Salcedo, et al, 2020).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) señala que dejaron de trabajar en Lima 1 millón 241 mil personas, también el desempleo disminuyó un -6,4% que en cifras representan 24 mil 700 personas. En el diario el comercio se encuestó a 2050 peruanos obtuvieron como resultados que el 70% de los trabajadores sufre de estrés laboral de los cuales el 71% manifestó indicadores de estrés laboral crónico (Lizama, 2021). Según Sosa y Verástegui (2021), señalan en que el 58% de los peruanos sufre de estrés, esto equivale a decir que por lo menos 5 de cada 10 peruanos manifiestan que su rutina

laboral se vuelve una práctica estresante asociándose a factores como la ausencia de dinero.

Según Maslach y Jackson definen al síndrome de burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas, siendo un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones de trabajo, caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden llegar a profundas depresiones, siendo una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico (Jorge, 2021).

Según Espinoza y Estrada (2019), el desempeño laboral es un proceso que depende de la respuesta dada a una serie de cuestiones, por lo que, para determinar algo como relevante, es necesario comparar con aspectos paralelos o semejantes en relación a su calidad, propiedades o características de un producto o servicio que le otorgan capacidad para satisfacer las necesidades de las personas, generando confianza, que se le puede otorgar a una persona a través de una evaluación sobre sus características o cualidades

A nivel local, en Ancash, en la ciudad de Chimbote, el 55% de los colaboradores sobrellevan el burnout en base a los recursos que cuentan a nivel personal como laboral para no desestimar su adecuado desempeño laboral pese a realizar las mismas funciones todos los días (López, 2019). En Nuevo Chimbote, el 45% de enfermeras que laboraron en áreas Covid ha tenido consecuencias en su desempeño laboral, que al mismo tiempo estaba influenciado por síntomas de burnout (Díaz y Verástegui, 2022). En Huaraz en el 2018, el 62% de los trabajadores laboran teniendo un exceso de actividades, perjudicando su desenvolvimiento laboral y disminuyendo su desempeño en su puesto de trabajo (Jamanca, 2019). En Huacho, el 58.94% del personal de salud tiene indicadores de cansancio emocional, soportando jornadas de trabajo extensas y lidiando con cada tipo de paciente que llegaba a su área (Pastor, 2021).

En relación a los trabajadores de la municipalidad distrital del Santa, en la realidad laboral en la que se desempeñan, cuentan con antecedentes desde antes y durante la pandemia, donde los trabajadores tras realizar de manera monótona y repetitiva sus actividades expresan sentirse agobiados, no pudiendo desenvolverse adecuadamente porque muchos de ellos realizan jornadas laborales completas, añadiendo horas extras de servicio, existiendo una afectación no solo a nivel físico y emocional, sino también en su

remuneración económica al no percibir ingresos de manera puntual, siendo forzados a cumplir con todas las actividades demandadas a pesar del cansancio, pocas horas de sueño, disminuyendo su desempeño en horas laborales; entre otros aspectos relevantes, se ha observado cambios físicos en el personal debido al ritmo laboral sobrecargado como la pérdida de peso, descuido en su aseo e imagen personal, no vistiendo adecuadamente, manteniendo estados desanimados de enojo e incomodidad. Se observaron también situaciones en que los propios trabajadores realizaban protestas afuera del establecimiento municipal, reclamando los acuerdos de sus contratos, beneficios y pagos de meses acumulados. Por lo anterior mencionado, resulta relevante el determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en estos trabajadores de la municipalidad distrital del Santa.

#### 1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital del Santa?

#### 1.1.3. Justificación del estudio

En cuanto a lo teórico, los resultados forman parte de los reportes empíricos sobre la correlación entre estas variables a modo de antecedente, brindando una aproximación de estos resultados en materia de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

Desde lo práctica, se aportó con sugerencias y recomendaciones que incluyen charlas y talleres preventivos y promocionales que ayudarán a fortalecer el desempeño laboral y disminuir el síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

Desde la perspectiva social, la investigación permite que, al realizar las sugerencias y recomendaciones prácticas, estas impacten significativamente en la población estudiada y a la vez se puedan apreciar cambios en el grupo social que rodea a los trabajadores de la municipalidad, de tal manera que familia, amigos y clientes se vean beneficiados con la investigación.

#### 1.1.4. Limitaciones

Los resultados no pueden generalizarse, a no ser que cuenten con características de estudio similares.



El estudio se fundamenta en los autores Maslach (1986) acerca del síndrome de burnout y la teoría de Espinoza y Estrada (2018) acerca del desempeño laboral.

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1. Objetivos generales

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

### 1.2.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

Establecer la relación entre la dimensión cansancio laboral de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

Establecer la relación entre la dimensión despersonalización de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

Establecer la relación entre la dimensión realización personal de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

## 1.3. Hipótesis

### 1.3.1. Hipótesis general

HI: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

### 1.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la dimensión cansancio laboral de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

H2: Existe relación entre la dimensión despersonalización de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

H3: Existe relación entre la dimensión realización personal de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

### 1.4. Variables e indicadores

*Variable e indicadores 1:* Síndrome de Burnout, será evaluada con el cuestionario denominado “Cuestionario Maslach Burnout Inventory”, cuyos indicadores son:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

*Variable e indicadores 2:* Desempeño Laboral, será evaluada con el cuestionario denominado “Evaluación de Desempeño Laboral”, cuyos indicadores son:

- Relevancia
- Calidad
- Confiabilidad

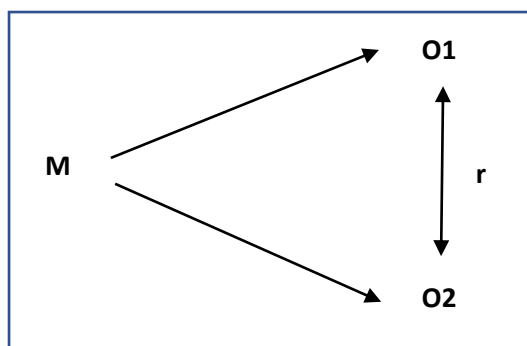
### 1.5. Diseño de ejecución

#### 1.5.1. Tipo de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), es de tipo sustantiva porque se suscita en un lugar específico, realizando una explicación general acerca de un fenómeno. Es transversal al recolectarse los datos en un momento específico.

### 1.5.2. Diseño de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), mencionan que un estudio no experimental prescinde de la manipulación de variables, teniendo la función de observación y medición. Y Hernández y Mendoza (2018), indica que un estudio correlacional establece el tipo de relación entre fenómenos psicológicos en un momento específico.



Dónde:

M: Trabajadores de la municipalidad distrital del Santa.

O1: Síndrome de burnout.

O2: desempeño laboral.

r: Relación entre Síndrome de burnout y desempeño laboral.

### 1.6. Población y muestra

#### 1.6.1. Población

La población estuvo formada por 250 trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, siendo 102 hombres y 148 mujeres.

**Tabla 1**

*Población de trabajadores*

Sexo	N	%
Hombre	102	40.8
Mujer	148	59.2

Total	250	100
-------	-----	-----

### 1.6.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 152 trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

**Tabla 2**

*Muestra de trabajadores*

Sexo	N	%
Hombre	62	40.8
Mujer	90	59.2
Total	152	100

Criterio de Inclusión:

- Todos los trabajadores municipales en planilla y contratados del distrito de santa.
- Trabajadores que respondan de manera voluntaria el cuestionario.

Criterio de Exclusión:

- Trabajadores que no estén presentes en la aplicación del cuestionario.
- Trabajadores que no completen el cuestionario

### 1.6.2. Muestreo

Para el estudio se empleó el muestreo aleatorio probabilístico estratificado simple, siendo para el tamaño de la muestra se utilizó una confiabilidad al 95% ( $Z=1.96$ ), un error de 5.0% ( $E=0.05$ ), y una varianza de ( $PQ=0.25$ ), acorde con el tamaño de la población ( $N=250$ ), cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

Z: Coeficiente para un nivel de confianza del 95%

P: Proporción de elementos con la característica de interés

Q: Proporción de elementos sin la característica de interés

E: Error de muestreo

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

## 1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### *Técnica*

La psicometría, es la disciplina relacionada con la psicología que se encarga de establecer y diseñar las herramientas y métodos con los que se pueden medir las variables psicológicas (Hernández y Mendoza, 2018).

### *Instrumentos*

#### Instrumento 1: Síndrome de Burnout

El Cuestionario Maslach Burnout Inventory, creado por Maslach (1986), propiedades psicométricas por Vásquez (2020) en Trujillo, con un tiempo de administración máxima de 15 minutos, con aplicación individual o colectiva, está enfocada para poblaciones adultos, con el objetivo de medir la frecuencia e intensidad con la que sufren de burnout los trabajadores en su lugar de labor, midiendo el desgaste profesional de los empleados, cuenta con una estructura de 22 ítems, cuyos indicadores están relacionadas a las emociones, sentimientos y actitudes que presentan los trabajadores en una empresa privadas o públicas hacia los clientes a servir, con una escala Likert de siete respuestas, donde: 0= nunca, 1= pocas veces al año, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= unas pocas veces a la semana, 6= todos los días.

El proceso de corrección y calificación, se realiza mediante la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión, obteniendo una puntuación general entre 6 a 132 puntos, y variando la puntuación con respecto a cada dimensión del instrumento:

1) Cansancio emocional (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)

2) Despersonalización (ítems 5, 10, 11, 15, 22)

### 3) Realización personal (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

#### Validez y confiabilidad del instrumento

Original: según Maslach y Jackson (1986) presentando una validez de contenido con altos niveles (.80) en cada ítem. Obtuvo un alfa de 0,90 en malestar emocional, 0,79 en personalización y 0,71 en crecimiento personal

Adaptación: Vásquez (2020), en Trujillo, la validez de contenido del coeficiente Aiken por la técnica de juicio de 9 peritos: presentan coherencia 0.97% y 1.00%, claridad 0.94% y 1.00% y relevancia 1. %, rechazando la hipótesis nula; esto quiere decir que  $**p < .05$ , por lo que se les considera bueno. Las imposiciones factoriales de Ítems obtenidas a partir del análisis factorial confirmatorio evidencia que los veintidós que conforman el inventario muestran cargas factoriales con valores entre .36 y .84; productos ascendentes al valor pequeño admisible de .30. El coeficiente omega, en los tres factores presentan coeficientes de confiabilidad respectivos de ,866, ,814 y ,874, que califican como dentro del rango aceptable fijado entre .70 a .90. La confiabilidad por estabilidad, encontrando evidencias de correlaciones altamente significativas ( $p < .01$ ) en la primera y segunda aplicación en las tres dimensiones del inventario de Burnout, cuyos coeficientes de correlación presentan valores respectivos de .805, .741, y .795, mayores a .60, valor establecido como referente mínimo de confiabilidad aceptable; por tanto, se confirma confiabilidad por estabilidad del instrumento en la población investigada

#### Instrumento 2: Desempeño laboral

La Evaluación de Desempeño Laboral creado por Espinoza y Estrada (2018), en Perú, con un tiempo de administración máxima de 15 minutos, con aplicación individual o colectiva, está enfocada para poblaciones adultos, con el objetivo de evaluar el desempeño de los laboradores y que contribuya a la toma de decisiones en materia de promoción, traslado, despido, necesidades de formación y desarrollo, además de la mejora de habilidades y competencias, determinando la satisfacción que presentan los trabajadores, cumpliendo sus metas estratégicas a nivel individual, cuenta con una estructura de 14 ítems, con una escala Likert de cinco respuestas, donde: 1= Nunca, 2= Pocas veces, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

El proceso de corrección y calificación, se realiza mediante la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión, obteniendo una puntuación general entre 5 a 70 puntos, y variando la puntuación con respecto a cada dimensión del instrumento:

- 1) Relevancia (ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6)
- 2) Calidad (ítems 7, 8 y 9)
- 3) Confiabilidad (ítems 10, 11, 12, 13 y 14)

Validez y confiabilidad del instrumento

Original: Espinoza y Estrada (2018), esta escala ha sido evaluada por expertos para validar su validez y demostrar el valor de su aplicación en estudio. El criterio de confiabilidad de este instrumento está determinado por el coeficiente Alfa de Cronbach y tiene una puntuación de 0,810

#### 1.8. Procedimiento de recolección de datos

Se obtuvieron los instrumentos de las variables de estudio. Se solicitó autorización a la municipalidad para conocer el número de trabajadores. Se realizó un muestreo adecuado en relación a la población objetivo. Se realizó las coordinaciones y se calendarizó el proceso de recojo de datos. Se emitió el consentimiento informado a los participantes, previamente al proceso de administración de los instrumentos de evaluación.

#### 1.9. Análisis estadístico

Se seleccionaron para el procesamiento de la información, los programas Microsoft Office Excel, versión 2019 y Statistical Package for Social Sciences SPSS, versión 26.

Se creó una hoja de cálculo Excel, donde se ingresaron los datos recopilados por medio de los instrumentos aplicados. Estos, serán ordenados y clasificados acordes a los datos sociodemográficos; así como también, tomando en cuenta la operacionalización de las variables. Luego, serán exportados al programa SPSS.

En el programa SPSS, el primer proceso consistirá en la prueba de normalidad de los datos, por medio el estadístico Kolmogorov-Smirnov; para muestras mayores a 50 sujetos; esperando valores de significancia; que permitan determinar el estadístico de prueba de hipótesis. Obteniéndose una significancia menor a 0,5, se escogió una prueba no

paramétrica, realizándose la comprobación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Se mostraron los resultados mediante tablas acorde a las normas APA, para luego continuar con la elaboración del análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.



**CAPITULO II**  
**MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes

### 2.1.1. Internacional

Hernández (2018), en México, determinó el grado de prevalencia de esta patología laboral, en 180 personal médico de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo, así como la relación que tiene con algunas variables demográficas y laborales, con método no experimental, correlacional y descriptivo, aplicando el MBI (Maslach Burnout Inventory), adaptado al español por Arana (2004), resultando que el promedio de Agotamiento Emocional fue de 35.8 (nivel alto), para Despersonalización se obtuvo 17.4 (nivel alto), concluyendo que existe necesidad de realizar intervenciones dirigidas a prevenir la presencia del síndrome de Burnout.

Blanca y Arias (2018), en España, identificaron el síndrome de burnout, en 43 personal de enfermería y su asociación con estresores comprendidos en la Escala de Estrés en enfermería, con método observacional, descriptivo, transversal, de corte prospectivo, aplicando el Inventario de Maslach de síndrome de burnout, resultando que existe asociación entre los niveles de cansancio emocional y algunos estresores ( $p < .05$ ), con respecto a la despersonalización, sus niveles están asociados con: incertidumbre respecto al tratamiento, preparación insuficiente y problemas entre el personal de enfermería ( $p < .05$ ), concluyendo que el actuar directamente sobre los factores asociados con el desgaste, permitirá a los gestores sanitarios prevenir el avance del burnout entre sus trabajadores

Terán (2017), en Bolivia, describió la presencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral, en 20 enfermeras de la caja Petrolera de salud, con método descriptivo, no experimental, transversal, aplicando la prueba de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson MIB, resultando que 80% percibe nivel medio, 47% predomina en la realización personal, seguido de 35% agotamiento laboral y 18% despersonalización, concluyendo que la mayoría del personal necesita apoyo emocional.

Ceballos (2013), en Ecuador, caracterizó la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, de 32 cajeros del almacén Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil, con método no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y descriptivo, aplicando el MBI (Maslach Burnout Inventory), una encuesta de Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro y una evaluación de desempeño laboral de la empresa, resultando que el 37.50% de los cajeros del almacén algunas veces al mes sienten que están demasiado

tiempo en su trabajo, el Agotamiento Emocional está en 22% nivel medio; Despersonalización en 9.75% nivel bajo y Realización Personal en 25.44% nivel medio, concluyendo que existe un agotamiento, fatiga y cansancio en los empleados debido a la carga laboral.

### 2.1.2. Nacional

Aquino (2017), en Lima, determinó la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, en 124 personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, con método no experimental, hipotético deductivo, descriptiva-correlacional y cuantitativo, aplicando el Maslach Burnout Inventory para medir el Síndrome de Burnout y una encuesta de evaluación de desempeño, resultando que existe una relación negativa entre variables ( $p = .000$ ;  $Rho = -.484$ ), concluyendo que el burnout afecta el desempeño del personal.

Gómez y Ruiz (2015), en Chiclayo, determinaron los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout, en 288 personal asistencial de salud de un Hospital, con método cuantitativo, descriptivo, no experimental, aplicando Inventario de Burnout de Maslach (MBI), resultando que un nivel Alto para la dimensión Despersonalización y niveles medios para las dimensiones Desgaste emocional y Realización Personal. El 19% del personal evaluado padece el síndrome en sus tres dimensiones. Concluyendo que parte del personal necesita asistencia por burnout.

### 2.1.3. Regional y local

Ruiz (2019), en Trujillo, determinó la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, en 40 cajeros del hipermercado Plaza Veá, con método no experimental, transversal, correlacional, aplicando el MBI de Maslach y Jackson y el método de escala gráfica de Chiavenato, resultando que el 40% percibe burnout alto, realización personal 47% nivel alto, agotamiento emocional 42% nivel alto, despersonalización 30% nivel alto, el desempeño laboral 10% nivel destacado, el 15% un nivel muy bueno, existe una correlación inversa ( $Rho = -.292$ ), de grado medio entre variables, concluyendo que el burnout afecta el desempeño del personal.

Centurión y Palacios (2016), en Trujillo, demostraron la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño, en 13 colaboradores del BCP agencia España, con método causal – Explicativo, aplicando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), la

entrevista de Desempeño laboral por Chiavenato, resultando que agotamiento emocional en 54% alto, despersonalización en 62% alto, realización personal 92% bajo, denotando un nivel medio de burnout 92%, un nivel medio 84% de desempeño laboral, existiendo relación negativa entre variables ( $r = -0.98$ ;  $P = 0,002$ ), concluyendo que el burnout afecta el desempeño del personal.

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Acerca de síndrome de burnout

#### 2.2.1.1. Definición de síndrome de burnout

Según Vivanco et al. (2020) definen al síndrome de Burnout como una enfermedad que se manifiesta como un estado psicológico después de una periódica exposición prolongada a condiciones de riesgo psicosocial, sus características son la presencia de estrés crónico, disminución de la eficiencia debido al cansancio físico y mental, además de una fuerte reducción de las capacidades relacionales.

Según Maslach y Jackson definen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Jorge, 2021).

Se refiere a un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones de trabajo, está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden llegar a profundas depresiones, siendo una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico (Lalupu, 2021).

Por lo tanto, dada la diversidad de definiciones, se concluye que el agotamiento es un trastorno de mala adaptación severo, que surge de un cierto grado de demandas laborales, creando una tensión emocional que es generada por el contacto frecuente con otros, concluyendo así que este síndrome anteriormente mencionado, es un desorden que altera al individuo en un horizonte emocional y psicológico que se da en una gran porción de los trabajadores que se encuentran rodeadas de estrés y ansiedad constantes, en la última década se ha tocado este tema con mayor importancia puesto que se ha encontrado poca satisfacción en algunos trabajadores, los cuales presentan diversos cambios emocionales y no rinden correctamente en su puesto de labor.

### 2.2.1.2. Características del síndrome de burnout

Según Almeyda (2021), señala como características del Síndrome de Burnout el deterioro mental, emocional y físico (por agotamiento en el trabajo), desaliento, soledad, detrimento de actitud favorable hacia el trabajo, sentirse insatisfecho en lo personal y profesional, sentirse inferior e incompetente; este síndrome se asocia a características sociológicas de orden biológico y psicológico, y no solo obedece a la presión en el trabajo.

También Almeyda (2021), señala que este se produce por factores personales, socioculturales y organizacionales que generan debilidad cognitiva y emocional evidenciadas en la escasa identidad personal y trato humano hacia las personas.

### 2.2.1.3. Síntomas del síndrome de burnout

Vivanco et al. (2020) han identificado síntomas físicos, emocionales y conductuales:

1) Síntomas físicos: Las condiciones que se manifiestan primero son las enfermedades cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria), cefaleas, alteraciones gastrointestinales, insomnio, pérdida de peso, entre otros.

2) Síntomas emocionales: Que suelen aparecer, son ansiedad, depresión, frustración, distanciamiento afectivo, falta de motivación.

3) Síntomas conductuales: Los que tienden a aparecer son el abuso de drogas (alcohol, tabaco, fármacos, café, etc.), falta de relaciones interpersonales, poco trato con personas, disminución en calidad de servicio.

### 2.2.1.4. Factores influyentes y perjudiciales en el síndrome de burnout

Según Burgos y Fernández (2020) los factores influyentes y perjudiciales para este tipo de acontecimientos serían las jornadas laborales, sobrecarga laboral, escasez oportunidades, inseguridad y las relaciones interpersonales:

1) Las jornadas laborales: los horarios mal distribuidos y complicados, hacen que el trabajo sea imprevisible. 2) La sobrecarga laboral: y las tareas o trabajos a corto plazo aumentan la presión laboral. 3) La falta de oportunidades: de crecimiento, pérdida del valor del puesto de trabajo, falta de perspectiva de promoción profesional, falta de incentivos o capacitación hacen que el sistema de evaluación del desempeño profesional sea injusto o poco claro. 4) La inseguridad laboral: evidenciado en la falta de capacitaciones, falta de

equipo de protección personal (EPP) y falta de materiales para procedimientos invasivos hacen que el trabajo profesional se vuelva inseguro y peligroso. 5) Las relaciones interpersonales: actitudes como la intimidación, violencia verbal, acoso, supervisión inadecuada y carencia para resolver problemas o quejas presentes en el trabajo ocasionan que el desempeño laboral se vea perjudicado.

Para Campos y Laureano (2021), señala que es debido a un estado crónico de estrés en el trabajo; en el entorno personal es una manifestación subjetiva que contiene actitudes y sentimientos que derivan en dañinas complicaciones tanto para el sujeto como para la institución; generalmente los síntomas psicológicos que puede causar este síndrome son muchos, pudiendo ser clasificados como leves, moderados, o graves o muy graves.

Según Pastor (2021), considera tres factores como responsables de generar el síndrome de burnout: 1) Factores ambientales: está principalmente asociado a la presión del trabajo, tiempo, insatisfacción laboral, limitadas recompensas profesionales, contacto los pacientes, familiares de pacientes, compañeros de trabajo, insuficientes recursos materiales. 2) Factores personales: está relacionado al temperamento personal, el carácter, capacidad de afrontar situaciones difíciles o resiliencia, pensamientos, y dispositivos que favorezcan optimizar la inteligencia emocional. 3) Factores de relación con el personal: está relacionado a la débil capacidad de interactuar y a la limitada comunicación interpersonal.

#### 2.2.1.5. Causas del síndrome de burnout

Según Contreras y Sandoval (2019), las causas de este síndrome se manifiestan en la vida laboral y el estilo de vida que llevamos:

1) En relación con la vida laboral: Podemos enumerar las siguientes causas: La responsabilidad elevada que tiene que cargar el personal en sus puestos de trabajo. Los trabajos muy rutinarios, donde los puestos laborales se vuelven algo aburridos, siendo producto de que todos los días tienen que realizar las mismas funciones; este ritmo de vida puede generar que padezcan del Síndrome de Burnout. Así como, jornadas laborales extensas, sobrepasando sus tiempos permitidos es otro causando del síntoma.

Otra causa podría ser los puestos de trabajo en la cual el colaborador está expuesto al contacto con la atención a clientes o a un público en general. Esto genera que el

trabajador presente altos niveles de estrés, porque mayormente el colaborador tiene que aguantar faltas de respeto hasta humillaciones por la otra parte inclusive de sus jefes.

2) En cuanto al estilo de vida: No dormir suficientes horas, trabajar demasiado, sin apenas tiempo para descansar, relajarnos y disfrutar. Tomar demasiadas responsabilidades, sin suficiente ayuda de los demás, influye negativamente en nuestra salud mental.

#### 2.2.1.6. Dimensiones de síndrome de burnout

Según Jorge (2021), el estudio se fundamentó en la teoría de Maslach y Jackson, quienes indican que existen las siguientes dimensiones:

1) Agotamiento emocional: Esta es una primera fase, donde la persona pierde de manera progresiva energías vitales, no hay un control adecuado de las emociones, constantemente la persona se siente insatisfecho e irritable ante las situaciones adversas. También es la disminución emocional y el claro sentimiento de incapacidad de ofrecer algo a alguien; se evidencia una pérdida gradual de energía, estado de sobre esfuerzo físico, que va a producirse a consecuencia del contacto progresivo con otras personas (Pastor, 2021).

Agotamiento o cansancio emocional, Según Maslach es considerado como el elemento principal del síndrome de Burnout, es la dimensión que valora el grado en que una persona se encuentra emocionalmente agotada por el trabajo y se relaciona a los sentimientos de estar sobrecargados de esfuerzos laboral, además a las exigencias de los requerimientos psicofísicos que se ve sometido a lo largo de su jornada laboral. En otras palabras, al esfuerzo físico y mental al que se ve sometido, originándole por consiguiente fatiga, frustración, cansancio mental y físico, que se origina por la forma de vida que lleva y que no se siente recompensado y motivado por su trabajo que realiza. La persona que presenta estos síntomas comienza a percibir una sensación de cansancio paulatino y sucesivo (López, 2019).

2) Despersonalización: se muestran conductas agresivas y de poco control de impulsos, las diversas situaciones serán con un incremento de agotamiento. Comprende al conjunto de actitudes negativas que producen insensibilidad hacia otras personas de acuerdo a los servicios que son prestados a otras personas (Pastor, 2021).

Según Maslach es la dimensión que valora el grado de desarrollo de actitudes negativas, insensibles, cinismo hacia los demás, pérdida de motivación y alegría en el trabajo, expresa cólera y agresividad; en otras palabras, irritabilidad, deshumanización

sobre todo con las personas a quienes prestan servicios, así como incompetencia personal. Usualmente se manifiesta en respuesta al exceso de agotamiento o cansancio emocional. La persona que presenta despersonalización, comienza a separarse del grupo, de tal forma que no participa en los asuntos y acontecimientos de la organización (López, 2019).

3) Desrealización personal: Se generan niveles muy bajos de autoestima y de autoeficacia, se pierden los ideales y alejamiento de actividades cotidianas que lograban satisfacción en la persona, como momentos en familia, situaciones recreativas entre otras. Hace referencia a la baja realización personal como un conjunto de respuestas negativas sobre uno mismo y a las actividades que desempeña, generando una alta depresión, moral baja, limitándose a generar buenas relaciones interpersonales y/o profesionales, deficiente performance laboral, intolerancia para sobrellevar la presión laboral y una baja autoestima. Evalúa la competitividad y eficiencia en el cumplimiento de las labores (Pastor, 2021).

Según Maslach es la última dimensión y radica en evaluarse hacia sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, siente que no influye de manera positiva en su entorno laboral ni en la vida de las personas con quien se relaciona, presentando deficiencia profesional y bajo desempeño; sintiendo que no consigue logros en su profesión, lo que le da como resultado una baja autoestima, siente que las demandas laborales sobrepasan su capacidad profesional, por tal razón se siente frustrada profesionalmente al no poder ejecutar su labor de manera adecuada (López, 2019).

#### 2.2.1.7. Teorías relacionadas al síndrome de burnout

1) Teoría del agotamiento laboral de Sharma y Cooper (2017): El agotamiento es un síndrome de estrés típico que se desarrolla gradualmente en respuesta al estrés prolongado y la tensión física, mental y emocional. Incapaz de hacer frente a las crecientes presiones y las demandas excesivas, el empleado se ve obligado a sufrir un estado de agotamiento que se caracteriza por la insatisfacción, los bajos niveles de energía, la fatiga, la frustración, la despersonalización y la falta de adecuación o cinismo que resultan en una ruptura o agotamiento (Contreras y Sandoval, 2019). Teniendo como fases: la Etapa de luna de miel, Etapa de escasez de combustible, Etapa de síntomas crónicos, Etapa de crisis y Golpeando la Etapa del Muro.

2) El modelo de Mingote (1998): según Albarracín et al (2019), describe este problema separando tres grupos: Síntomas disfóricos, en el que se encuentra el



agotamiento emocional, ansiedad, estrés e irritabilidad. Las alteraciones conductuales: que se asocian al trato hacia las personas, evasión a las labores y pérdida de sentido humanitario. Aparición de señales físicas generadas por el estrés: entre las que se encuentra el cansancio físico y los problemas de salud. Todos estos síntomas generan en el trabajador una actitud desfavorable hacia el trabajo que repercute en su desempeño y satisfacción en las labores que realiza.

3) El Modelo de Gil-Monte y Peiró (1999): señalan que los autores elaboraron un listado de características psicológicas y sociales referidas al Burnout, que son producto del estrés del trabajador impidiéndole responder de manera eficiente en sus actividades laborales. Los autores señalan que este estrés se genera debido a la sobrecarga de actividad laboral que no les permite realizar su trabajo de forma adecuada y tiene dos características primordiales: alto nivel de agotamiento emocional y disminución de satisfacción laboral (Nicolas, 2022).

4) El Modelo de Ferrer (2002): Considera que el Burnout es la respuesta al inapropiado clima en el trabajo, originado por el mal control de las emociones, por parte del trabajador, frente a las actividades laborales, esto le genera asumir actitudes negativas en el trato hacia las personas y desmotivación laboral, razón por la cual muestra agotamiento físico y mental. Para el autor esta se da en tres fases: Cansancio mental y físico sin razón aparente, expresar sentimientos de abandono y pérdida de identidad, y mostrar actitud de ansiedad y depresión; todas estas manifestaciones traen consigo el deterioro de la estima personal y profesional (Nicolas, 2022).

De acuerdo a todo lo mencionado, la entidad debe de salvaguardar por sobre todas las cosas la salud mental de sus trabajadores, para que pueda existir siempre una excelente productividad, teniendo en cuentas sus necesidades, sus recursos internos y externos. No puede exigir más de lo que no brinda a sus trabajadores, porque es ahí donde comienza el desequilibrio. Esas empresas deben tener en cuenta la diferencia que existen entre ellos, evitando las comparaciones, puesto que cada ser es único y determinado para cada puesto de acuerdo a sus capacidades, solo ellos mismos saben lo que son capaces de lograr, en que momento hacerlo y bajo a una determinada presión.

## 2.2.2. Acerca del desempeño laboral

### 2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Según Campos y Laureano (2021) refieren que el desempeño laboral es el desempeño, la actividad que es desarrollada por el personal dentro de sus obligaciones de un puesto dentro del marco laboral, manifestando su competencia para las tareas que le corresponden.

Según Zuta et al. (2018) manifiesta que el Desempeño Laboral es el resultado final del nivel de ejecución logrado por el colaborador para llegar a cumplir las metas de una institución o centro de trabajo en un tiempo definido, asociado a las particularidades individuales de cada uno, como las cualidades, necesidades y habilidades, estas guardan correlación, con la naturaleza del trabajo y en general con la institución.

Según Jamanca (2019), el autor Dessler lo define como un proceso integrado, se trata el proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza trabaje para alcanzar las metas organizacionales e incluye las practicas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo.

Según Díaz y Verástegui (2022), es la capacidad manifestada por medio del desarrollo de las obligaciones, habilidades y funciones inherentes a la disciplina, donde refleje el dominio técnico, humano y profesional, así como, el liderazgo conveniente que admitan una correspondencia adecuada entre el saber, el saber ser y el hacer

Según Rojas, et al (2020) define al desempeño laboral como el adecuado uso de recursos como materiales, financieros, económicos, humanos, etc., en todo el proceso productivo. Un mejor desempeño laboral representa el logro de los objetivos institucionales eficientemente, quiere decir, con la misma cantidad y calidad de recursos.

De este modo, se considera al desempeño como el modo en que los funcionarios se desenvuelven y cumplen con su labor asignada dentro de su centro de trabajo, la cual se evalúa en el momento que se encuentran laborando y la revisión de tal desempeño, teniéndose en cuenta los factores: disposición, capacidad, liderazgo, gestión de tiempo.

#### 2.2.2.2. Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral de las personas que laboran generalmente representa la piedra angular que promueve la eficacia y eficiencia que coadyuva al éxito de una institución; en

tal sentido, hay un gran interés por los responsables del talento humano para gestionar apropiadamente al personal; se refiere al comportamiento que tienen los colaboradores, siendo muy esenciales para la institución, y son controlados y evaluados por su desenvolvimiento y el grado de apoyo organizacional; el desempeño puede llegar a ser exitoso o fracasar en el intento, estando sujeto a la conducta o predisposición de los colaboradores (Pastor, 2021).

El desempeño laboral viene a ser la consecuencia de un conjunto de actividades establecidas inteligentemente que producen cada uno de los colaboradores en su centro de labores, optimizando cada uno de los aportes de diferentes recursos como materiales, financieros y tecnológicos necesarios para el funcionamiento de la organización en la prestación del servicio o generación del bien, a fin de generar competitividad en el sector, mejorando su sustentabilidad e ingresos de los trabajadores (Jaimes, et al, 2018).

Según Jaimes, et al (2018) Factores externos que promueven el desempeño laboral:

- 1) Satisfacción del trabajador: representa los sentimientos que favorecen o desfavorecen la opinión que tienen de su trabajo y se evidencia en determinados comportamientos y actitudes laborales.
- 2) Trabajo en equipo: representa el trato directo que propone el colaborador con las personas que requieren de la prestación del servicio y donde se pueda evaluar su calidad. Es así, que en una entidad es importante el trabajo en equipo, puesto que entre más trabajadores pueden lograr mejores versiones, ya que son distintos puntos de vista, distintas apreciaciones y aportes que se obtienen.
- 3) Capacitación del colaborador: representa el proceso de capacitación y formación de competencias laborales del colaborador con el fin de optimizar el desempeño laboral.

Entonces, el ser humano es el recurso imprescindible para el buen funcionamiento, crecimiento y logros de toda empresa; para que el individuo pueda cumplir con todas las exigencias, metas y objetivos organizacionales requiere del apoyo y trabajo de su entorno y sobretodo de sus empleadores, siendo responsabilidad de ellos salvaguardar la salud de sus empleados. Todo ello les permitirá adaptarse primordialmente al medio en que se desarrolla, ayudando a construir una buena autoestima y a su desarrollo personal, así como sus actitudes y aptitudes que tengan en cuenta al cumplimiento de objetivos de la empresa, siendo de esta manera la misma entidad quien influye positivamente en el desempeño del trabajador.

### 2.2.2.3. Dimensiones de desempeño laboral

El presente estudio se fundamenta en la teoría de Oliva (2017), citado en Espinoza y Estrada (2019), quien hace referencia a tres dimensiones básicas para medir el desempeño laboral:

1) Relevancia: depende de la respuesta dada a una serie de cuestiones, por lo que la relevancia adquiere su significado únicamente en comparación con otras cosas; en ese sentido, para determinar algo como relevante, es necesario comparar con aspectos paralelos o semejantes.

2) Calidad: hace mención a las propiedades o características de un producto o servicio que le otorgan capacidad para satisfacer necesidades expresadas.

3) Confiabilidad: se refiere a la confianza que se le puede otorgar a una persona a través de una evaluación sobre sus características o cualidades.

### 2.2.2.4. Teorías relacionadas al desempeño laboral

1) Teoría del desempeño laboral de Fried y Fottler (2015): según Contreras y Sandoval (2019), consiste en una serie de procesos que, en conjunto, están orientados a los objetivos y dirigidos a maximizar la productividad de las personas, los equipos y la organización. Entre sus objetivos que cabe destacar en la evaluación de desempeño, están:  
- Crear un vínculo entre el colaborador y su centro de trabajo, esto permitirá que el trabajador se sienta comprometido y genere resultados positivos. Generar reconocimientos en honor a su desempeño laboral en su centro de trabajo, esto permitirá que los trabajadores sientan identificación con la empresa. Permitir al trabajador poder expresarse de manera en la cual su jefe lo pueda dar la oportunidad de ser escuchado. Reconocer el trabajo de quienes se lo merecen siendo un ejemplo para los nuevos trabajadores.

2) Maslow y la teoría de las necesidades: según Chiavenato, señala que Maslow tiene en cuenta la pirámide de las necesidades, las que se jerarquizan de acuerdo a su importancia e influencia para el comportamiento de las personas. De esta manera se tiene necesidades de orden fisiológico, en relación a la seguridad, de orden social, respecto a la estima, y en lo que corresponde a la autorrealización. Cuando las necesidades inferiores se cubren se da paso a las necesidades de orden superior (Nicolás, 2022).

3) La Teoría del desempeño laboral de Dolan (2007): manifiesta que tiene tres dimensiones, la primera es el conocimiento, donde el empleado debe contar con una base sólida de conocimientos adquiridos que pueda aplicar. La segunda es la organización, que permite que el empleado muestre una actitud proactiva y colaboradora, la misma que se hace evidente en la capacidad de llevarse bien con sus colegas de trabajo (Sosa y Verástegui, 2021). Sostiene que esta promueve el desarrollo de nuevas habilidades dentro de la organización para favorecer a los índices de incremento a nivel innovación y competitividad. La tercera dimensión es la responsabilidad, se basa en la capacidad que posee el trabajador para solucionar sus asignaciones de modo regular y efectivo con escalas de fiabilidad en distintos ambientes de responsabilidad, los mismos que son cambiantes por su adaptación y continuidad para demostrar puntualidad; asimismo, es el proceder de las personas con entrega, orden y previa examinación o estimación de la situación para obtener los mejores resultados en las acciones encomendadas (Ribes et al, 2018).

4) La Teoría de Herzberg: el autor Herzberg enfatiza en los factores asociados que el trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho en su centro de labores, esta teoría se conoce como teoría de motivación-higiene en la que se determina que el desempeño del trabajador está asociado a la satisfacción que experimenta dentro de su centro de labores. La teoría fundamenta que la motivación es el factor que impulsa y compromete al trabajador para que tenga un buen desempeño laboral, esto dependerá de cuan satisfecho o insatisfecho se sienta el trabajador. Herzberg, determinó que los factores que impulsan a los trabajadores son los de higiene y motivación, así el trabajador encuentra mayor satisfacción cuando su entorno laboral es favorable y le permite ascender de puesto, autorrealizarse y tener reconocimiento por su esfuerzo (Nicolás, 2022).

5) La Teoría de Klingner y Nabaldian (2002): Estos autores hacen referencia a la importancia sobre el trato que percibe o interpreta el trabajador y la interacción que tiene en su desempeño laboral. Estas consideraciones pueden conseguir la lealtad, incremento en la eficacia y buena voluntad del trabajador hacia su labor en la empresa. Normalmente estas interpretaciones se han vinculado a estados psicológicos, por lo tanto, la equidad y un trato adecuado pueden ser elementos relevantes tal como la comunicación manifestada de manera correcta en la organización sin distinción de la jerarquía laboral. Hablar de equidad, es también considerar dos aspectos importantes las cuales son: a) Es el aporte que realiza el colaborador para un mayor desempeño laboral y la retribución que recibe por él.

b) En la equiparación con otros: es la diferenciación del trabajador y compañeros, dada de manera subjetiva (Espinoza, 2021).

### 2.3. Marco conceptual

*Síndrome de burnout*: Según Maslach y Jackson definen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Jorge, 2021).

*Desempeño laboral*: Según Oliva, se define en base a la relevancia al comparar un proceso de calidad de un producto o servicio, brindando confianza a la persona por medio de una evaluación de sus características y cualidades (Espinoza y Estrada, 2019).

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

**Tabla 3***Niveles de la variable síndrome de burnout en trabajadores*

		N	%
Cansancio emocional	Bajo	57	37.5%
	Medio	47	30.9%
	Alto	48	31.6%
Despersonalización	Bajo	61	40.1%
	Medio	45	29.6%
	Alto	46	30.3%
Realización personal	Bajo	53	34.9%
	Medio	60	39.5%
	Alto	39	25.7%
Total burnout	Bajo	53	34.9%
	Medio	49	32.2%
	Alto	50	32.9%
Total		152	100.0%



A nivel total del inventario, se encontró que en Síndrome de Burnout el 34.9% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel bajo, seguido de un nivel alto (32,9%) y un nivel medio (32,2%).

En los niveles del Síndrome de Burnout según sus dimensiones; en Cansancio emocional el 37.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel bajo. En Despersonalización el 40.1% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel bajo y en Realización personal el 39.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel medio.

**Tabla 4***Niveles de la variable desempeño laboral según trabajadores*

		N	%
Relevancia	Bajo	52	34.2
	Medio	60	39.5
	Alto	40	26.3
Calidad	Bajo	57	37.5
	Medio	61	40.1
	Alto	34	22.4
Confiabilidad	Bajo	62	40.8
	Medio	53	34.9
	Alto	37	24.3
Total desempeño laboral	Bajo	54	35.5
	Medio	51	33.6
	Alto	47	30.9
Total		152	100

A nivel total del cuestionario, se encontró que en desempeño laboral el 35.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel bajo, seguido de un nivel medio (33.6%) y un nivel alto (30.9%).

En los niveles del desempeño laboral según sus dimensiones; en Relevancia el 39.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel medio. En Calidad el 40.1% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel medio y en Confiabilidad el 40.8% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel bajo.

**Tabla 5**

*Análisis correlacional Rho de Spearman para las variables síndrome de burnout y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Rho	-.253**
HI: Burnout	P	.002
	N	152

Nota. \*\*Correlación significativa  $P < 0.01$ ; P=Significancia asintótica bilateral

Existe correlación negativa y moderada entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral al contar con valores (Rho= -.253; p=.002).

**Tabla 6**

*Análisis correlacional Rho de Spearman para la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Rho	-.431**
H1: Cansancio emocional	P	.000
	N	152

Nota. \*\*Correlación significativa  $P < 0.01$ ; P=Significancia asintótica bilateral

Existe correlación negativa y moderada entre la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral al contar con valores (Rho= -.431; p=.000).

**Tabla 7**

*Análisis correlacional Rho de Spearman para la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Rho	-.355**
H2: Despersonalización	P	.000
	N	152

Nota. \*\*Correlación significativa  $P < 0.01$ ; P=Significancia asintótica bilateral

Existe correlación negativa y moderada entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral al contar con valores (Rho= -.355; p=.000).

**Tabla 8**

*Análisis correlacional Rho de Spearman para la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Rho	.475**
H3: Realización personal	P	.000
	N	152

Nota. \*\*Correlación significativa  $P < 0.01$ ; P=Significancia asintótica bilateral

Existe correlación positiva y moderada entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral al contar con valores (Rho= .475;  $p=.000$ ).

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS DE RESULTADOS**



En situaciones laborales actualmente se ha visto un aumento de dificultades a la hora de realizar alguna dinámica laboral debido a los distintos cambios que ha conllevado la pandemia, pudiendo observarse en los trabajadores un estado de cansancio físico y emocional producto de las propias condiciones que trae cada empresa dentro de su realidad laboral, estos sucesos a nivel personal conllevan a consecuencias como una falta de interés en sus tareas, se va perdiendo ese sentido de responsabilidad y en otros escenarios más específicos pueden desarrollar cuadros o síntomas de depresiones o ansiedad a causa de un estrés emocional crónico por el excesivas condiciones negativas en el entorno laboral (Lalupu, 2021).

Según Contreras y Sandoval (2019), las causas para interiorizar y expresar el síndrome de burnout van desde la manera en cómo llevamos nuestra vida laboral y el estilo de vida que llevemos, porque en un ambiente de trabajo estamos expuestos y obligados a cumplir con una responsabilidad elevada las tareas del puesto de trabajo, siendo estas muy repetitivas, rutinarias, el desempeño decae por el aburrimiento, estar trabajando de forma extendida sin poder cambiar de actividad, permaneciendo constante y expuesto al contacto con la atención a clientes o a un público, generando altos niveles de estrés porque en muchas ocasiones se debe tolerar las faltas de conducta física y verbal de las personas.

Es por ello que el desempeño laboral, según Campos y Laureano (2021), refieren en cuanto a la medida de desempeño, el desarrollo profesional de las actividades de un puesto de trabajo, siendo competente con lo que le corresponde. Según Zuta et al. (2018) manifiesta que el desempeño laboral es el resultado logrado por el colaborador para cumplir con las metas de la empresa en plazos definidos, teniendo a la mano sus cualidades, necesidades y habilidades, a razón con la naturaleza del trabajo. Es por ello que cada trabajador se desenvuelve de manera particular, esperando entregar lo mejor de sí mismo, para marcar una diferencia no solo en el puesto de trabajo, sino en el mercado en que se desenvuelve la empresa a fin de generar competitividad, de tal forma que beneficie su condición económica (Jaimes, et al, 2018).

Por lo anterior mencionado se procede al análisis de las hipótesis planteadas a razón de los resultados obtenidos:

En la hipótesis general: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa. Se obtuvo como respuesta que si existe relación, de tipo negativa y moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, afirmándose que el burnout perjudica su desempeño laboral, pudiendo deberse al estrés percibido al no conseguir puntualmente su remuneración mensual, el cansancio constante por la carga laboral, teniendo jornadas extensas y horas extra laborales; de acuerdo con Vivanco, et al (2020), a los trabajadores psicológicamente les afecta el estrés crónico, lo que les hace disminuir su desempeño laboral debido al cansancio físico y mental, debilitando su área social y personal. Las jornadas laborales pueden perjudicar a los trabajadores en sentido de que si se estructuran horarios muy rotativos y prolongados, puede afectar el ritmo del trabajo; dicho resultado se ve reflejado en estudios donde el Burnout afecta el desempeño y desarrollo de los colaboradores de forma multifactorial, siendo notable si se trata de profesionales que tiene contacto directo con personas, mostrándose síntomas de fatiga y agotamiento al momento de realizar sus actividades (Terán, 2017; Ceballos, 2013; Ruiz 2019). Además, pueden no verse realizados por la remuneración que perciben cada mes y por una falta de oportunidades dentro de su campo laboral, generando distorsiones en el personal a modo de no percibir un crecimiento profesional en base a sus logros y metas, o en base a sus conocimientos profesionales y técnicos, haciendo que se pierda el valor del puesto de trabajo en que se encuentra cada uno; y ante todo ello también se suman la falta de perspectiva de promoción profesional, no teniendo incentivos o capacitaciones frecuentes. Y ante tal panorama el personal puede mostrarse inseguro dentro de su puesto laboral, teniendo dificultad para poder cubrir sus necesidades tanto personales como familiares. Según Díaz y Verástegui (2022), el desempeño laboral se mide en base a las funciones y habilidades inherentes al trabajo; los trabajadores puede que no estén percibiendo que sus habilidades estén mejorando, y que las propias labores los estén afectando negativamente; y teniendo los síntomas de burnout, su desempeño puede verse mermado al no conseguir los objetivos y metas en los plazos exigidos para la municipalidad, debido a las exigencias laborales los trabajadores se podrían estar desempeñando de manera más lenta frente a la computadora o dando un servicio de mala calidad al público.

Según Almeyda (2021), los trabajadores estarían siendo afectados tanto emocional y físicamente por el agotamiento en el trabajo, teniendo actitudes desfavorables hacia el

trabajo y no sintiendo satisfacción por las actividades realizadas. Lo mencionado tendría relación con la falta de actividades extra laborales o momentos de ocio que pudieran tener los trabajadores debido a que solo se limitan a trabajar para poder conseguir alcanzar el fin de mes. Parte del personal podría estar sintiéndose frustrado, generando espacios de mala atención al cliente y afectando el propio clima laboral para sus demás compañeros de trabajo, teniendo una comunicación no eficaz, tardanza en la realización y entrega de documentaciones, entre otras situaciones que tienen como consecuencia síntomas a nivel físico y psicológico, como señala Vivanco et al. (2020) producto del estrés laboral podrían padecer de enfermedades cardiovasculares al estar laborando sentados, a diferencia de quienes tienen trabajo de campo, también pueden padecer de dolores de cabeza, pensamientos rumiantes o las mismas preocupaciones, trabajos pendientes y problemas personales; los trabajadores a diario se encuentran tolerando los malos tratos de los usuarios visitantes y de sus supervisores de área; al encontrarse laborando frente a un computador de maneja prologada, con el tiempo perciben síntomas de cansancio visual o sequedad ocular. Los trabajadores también evidenciaron síntomas de ansiedad y/o depresión, teniendo dificultades probablemente para alcanzar las metas o expectativas que la municipalidad espera, poniendo en duda sus propias habilidades y capacidades al no poder desempeñarse como quisieran; dicho resultado se contrasta en antecedentes donde los colaboradores tienden a una despersonalización debido a los síntomas de Burnout, teniendo pensamientos de angustia, miedo, frustración, pérdida de memoria, entre otros (Hernández, 2018; Gómez y Ruíz, 2015; Centurión y Palacios, 2016).

En la primera hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión cansancio emocional de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa. Se obtuvo como resultado que si existe relación, de tipo negativa y moderada entre la dimensión cansancio laboral de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, significando que los trabajadores perciben cansancio emocional al momento de realizar sus actividades laborales o tareas en sus puestos de trabajo, teniendo un desgaste tanto físico como mental que progresivamente les hace perder su vitalidad, disminuyendo su control de impulsos, y distorsionando sus experiencias laborales, denotando un sobreesfuerzo físico al tratar de mantener el ritmo de trabajo percibido. Puede que no cuenten con algún incentivo laboral o reconocimiento por sus buenas labores, disminuyendo su desempeño y cumplimiento en cuanto a las metas o labores; dicho resultado se contrasta en estudios

antecedentes donde el agotamiento emocional repercute en el desempeño laboral, afectando más al personal que lleva más tiempo laborando en la empresa (Hernández, 2018; Aquino, 2017; Gómez y Ruíz, 2015). El desempeño de los trabajadores se ha visto modificado por la necesidad de mejores condiciones laborales en relación a sus beneficios, su remuneración, entre otros derechos laborales, cuyas consecuencias pueden verse reflejado en despidos laborales, ausencia en los puestos de trabajo; pero, varios prefieren mantener su puesto, tratando de cumplir con las tareas diarias (Espinoza y Estrada, 2019). Por ello, el ambiente laboral no está siendo percibido de manera cordial, perdiéndose en los trabajadores el sentido de pertenencia con su centro laboral, no pudiendo desempeñarse en otras actividades extra a las ya asignadas, a esto se adiciona el no contar con los materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades, teniendo como consecuencia que el propio trabajador considere que el puesto laboral no cumple con sus expectativas laborales.

Según Contreras y Sandoval (2019), influye mucho en los trabajadores la forma en que abordan la vida laboral, asumiendo una responsabilidad elevada en sus puestos de trabajo, sintiendo aburrimiento de las propias tareas diarias y repetitivas, y este ritmo va teniendo consecuencias como el burnout, debido a jornadas laborales prolongadas que les causa malestares a nivel físico y mental. Al tener el trabajo como parte de su estilo de vida, se ve perjudicado su crecimiento personal al no poder dormir suficientes horas, el trabajar demasiado, teniendo apenas unos momentos para descansar, relajarse y disfrutar. Según Jaimes, et al (2018) la municipalidad debería encargarse de poder cuidar la satisfacción de sus trabajadores porque son ellos el pilar de la organización y quienes mantienen el flujo laboral de las actividades, pudiendo brindarles algunos beneficios en base a sus logros o al evidenciar determinados comportamientos y actitudes laborales de forma positiva; de tal forma que favorezca la dinámica entre las áreas de trabajo, logrando mantener y fortalecer el trabajo en equipo a pesar del cansancio percibido. Es importante que el personal se encuentre descansado y relajado al momento de laborar, según Pastor (2021), existen factores ambientales que pueden perturbar al trabajador, como la presión del trabajo, los tiempos de entrega, el mismo ambiente laboral, y sin recibir algún incentivo por su labor; disminuyendo su desempeño al no cambiar de ambiente, de actividad y posiblemente al no tener algún soporte o red de contactos para sobrellevar la fatiga laboral, siendo importante la interacción entre compañeros de trabajo para evitar el aislamiento social, en especial personas que tengan esa capacidad de afrontar situaciones difíciles o resilientes para sobrellevar algunas dificultades en el trabajo; dicho resultado se confirma en colaboradores

que están expuestos a altas demandas laborales que les genera dificultades para tener un desenvolvimiento completo de sus competencias, sumado a una falta de apoyo y problemas internos entre compañeros de trabajo debido al agotamiento emocional (Blanca y Arias, 2018; Centurión y Palacios, 2016). Por ello, el trabajador también frecuenta reclamar ciertos derechos y beneficios que se le deberían premiar por su esfuerzo, teniendo como consecuencias que no le guste el trabajo que viene realizando, no considera la posibilidad de superarse profesionalmente porque el propio trabajo no cumple con sus expectativas personales.

En la segunda hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión despersonalización de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa. Se obtuvo como resultado que si existe relación, de tipo negativa y moderada entre las variables en los trabajadores de la municipalidad distrital del Santa, pudiendo observarse que los trabajadores expresan niveles bajos de desempeño laboral debido a que perciben altos niveles de despersonalización, pudiendo deberse a que por mucho tiempo la mayoría de los trabajadores ha tolerado tantos los malos tratos y el poco beneficio que obtienen al laborar en la municipalidad, pero al ser su principal fuente de trabajo, no pueden abandonar totalmente el puesto, y optan por conductas más impulsivas al momento de organizarse para protestar para reclamar lo que les corresponde; además, también existe una tendencia a expresar su disconformidad al no ser tratados debidamente, perciben que se han vuelto menos sensibles al momento de interactuar con la gente, de tal modo que pueden tener la creencia que el propio trabajo les esté endureciendo emocionalmente; y como consecuencia le perderían importancia a lo que pueda estar ocurriéndole a alguna persona que deba estar atendiendo de forma profesional. Según Jorge (2021), se muestran conductas agresivas y de agotamiento, comprendiendo actitudes negativas que producen insensibilidad hacia otras personas de acuerdo a los servicios prestados a otras personas. y dentro de la despersonalización, se hacen visibles actitudes negativas como la insensibilidad, la desmotivación por el trabajo, expresando cólera y agresividad, evitando el trato humano hacia otras personas, y se sienten incompetentes; esto podría generar más desacuerdos entre el propio personal porque se van sintiendo con síntomas de ansiedad y depresión debido a la desmotivación con la que trabajan, sin ánimos de realizar las tareas diarias; dicho resultado se confirma en estudios donde la despersonalización afecta a los

colaboradores según el tiempo de servicio y tipo de contrato, afectando el desarrollo de sus actividades laborales (Gómez y Ruiz, 2015; Aquino, 2017).

Por eso Espinoza y Estrada (2019), hace referencia que el desempeño laboral de los trabajadores depende de la importancia con la que den o brinden a las cosas, comenzando desde la designación de alguna tarea por la municipalidad; luego de realizar los procesos necesarios para culminar la tarea de tal forma que mantenga la calidad, se revisa que todo esté marchando bien con el servicio brindado, satisfaciendo las necesidades de las personas que acuden a la municipalidad, y muchas veces falla por ese mismo proceso en que se decepciona al usuario y no recibe el trato amable y a detalle de su solicitud, la confianza otorgada tiene que ser evaluada mediante algunas características o cualidades que deben estar en el trabajador para poder atender al público general; pero, los trabajadores no pueden desempeñarse la mayoría adecuadamente porque no se sienten emocionalmente en armonía y sintonía con las condiciones del trabajo, se sobre exigen de más que les llega a afectar la propia dinámica de trabajo o no poder cumplir con ciertos procesos que la municipalidad brinda, teniendo a fines de mes o en los balances de la empresa el poco o desmedido logro de las metas y objetivos que se requieren a nivel institucional; dicho resultado se contrasta en que los profesionales no pueden tener un adecuado desempeño al verse afectados emocionalmente y despersonalizados debido al exceso de trabajo y la falta de balance en la organización con los colaboradores (Blanca y Arias, 2018; Ruiz, 2019).

El estrés en los trabajadores de manera gradual va teniendo repercusiones a nivel de su estabilidad mental y en su control emocional, pudiendo verse incapaz de hacer frente a las crecientes presiones y las demandas excesivas, se vería obligado a sufrir y tolerar un estado de agotamiento laboral en la municipalidad por contar con sensaciones de insatisfacción en su puesto de trabajo, laborando con bajos niveles de motivación, realizando varias pausas debido a la fatiga, también la frustración de no poder hacer algo al respecto. Los trabajadores percibirían el trato negativo que reciben o interpretan de otros trabajadores, de sus supervisores, de sus jefes, cambiando la dinámica en cómo llevan la interacción, disminuyendo la eficacia laboral y la buena voluntad del trabajador hacia su labor en la municipalidad. Estas percepciones estarían más vinculadas a estados psicológicos como los de equidad y un trato adecuado, siendo relevantes la comunicación dentro de la organización, considerando que el trabajador puede realizar aportes para un mayor desempeño laboral y la retribución que recibe por él (Espinoza, 2021).

En la tercera hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión realización personal de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa. Se obtuvo como resultado que si existe una relación positiva y moderada entre la dimensión realización personal de síndrome de burnout y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, pudiendo observarse que parte de los trabajadores percibe niveles medios y otro grupo significativo percibe un nivel bajo de realización personal debido al síndrome de burnout, debido a las crecientes presiones y altas demandas, los trabajadores se encuentran agotados y frustrados pero la sensación de realización en el trabajo dependerá de ellos mismos para sobrellevar la situación, tomando decisiones para poder realizar su trabajo, a pesar de las consecuencias como el no percibir un crecimiento personal y sentir una rutina negativa diaria. Los trabajadores aspiran poder llegar a un desempeño mayor al que perciben actualmente, pero las limitantes las encuentran en su propio centro laboral, quienes no brindan soluciones para mejorar el clima laboral y las condiciones laborales que deberían impartirse en beneficio de todos, por ello que el burnout pone una barrera que no permite que los trabajadores se desempeñen mucho mejor, tal como lo expresa Rojas, et al (2020), el desempeño laboral es el reflejo del buen uso de los recursos humanos y los materiales de la empresa como los de tipo financieros, económico y entre otros. Aspectos que podrían percibir los trabajadores, irían desde el poder entender fácilmente a las personas que tiene que atender, medianamente pueden dar solución a los problemas de las personas, probablemente esté influyendo positivamente a otras personas por medio de su trabajo, realizando las cosas de manera no tan enérgica como quisieran; dicha afirmación se evidencia en las posibles dificultades que existan en las relaciones entre compañeros y no se identifiquen objetivos claros para poder cumplir con los procedimientos del cargo, mostrando diferencias en la realización personal percibida (Ceballos, 2013; Blanca y Arias, 2018). Un punto importante en mejora del desempeño es poder permitir al trabajador que pueda expresarse en cuanto a medidas de mejoras, mediando propuestas a considerar por las áreas de jefatura; de tal forma que estos tipos de reconocimiento y propuestas puedan ser buenos ejemplos para nuevos trabajadores que ingresen a la planilla.

Los trabajadores pueden sentirse medianamente realizados pese a las limitaciones por el burnout percibido, cumpliendo en lo posible con las demandas laborales, pudiendo tener un sentimiento de frustración al no poder culminar con todos los trabajos, causando baja autoestima y baja autoeficacia, van perdiendo el interés por actividades sociales, evitando

situaciones recreativas, teniendo respuestas negativas sobre uno mismo y un negativismo frente a las actividades que desempeña, generando una moral baja, producto del estrés prolongado y la tensión física, mental y emocional. Una actitud desfavorable hacia el trabajo repercute en el desempeño y satisfacción de las labores a realizar, por ello es importante conocer cuánto y cuándo se sienten satisfechos o insatisfechos en su centro de labores, determinando que el desempeño del trabajador esté asociado a la satisfacción que experimenta dentro de la municipalidad, tomándose en cuenta las motivaciones que impulsarían a los trabajadores a comprometerse con sus labores (Nicolas, 2022). Parte de los trabajadores pueden sentir que pueden crear un clima favorable, influenciando positivamente a quienes deba atender, teniendo la posibilidad de obtener cosas valiosas de su trabajo y pudiendo tener alguna dificultad para abordar los problemas emocionales en el trabajo; esto debido al ambiente laboral percibido con ciertas dificultades para el desenvolvimiento de los trabajadores a nivel de remuneración, incentivos, materiales de trabajo, capacitaciones y expectativas personales del trabajo; dicho resultado se contrasta en que el burnout afecta negativamente el desempeño de los colaboradores, teniendo un desgaste emocional y afectando también a su realización personal (Centurión y Palacios, 2016; Gómez y Ruiz, 2015; Ruiz, 2019).



**CAPITULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1. Conclusiones

1. Existe correlación negativa y moderada entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral al contar con valores ( $Rho = -.253$ ;  $p = .002$ ).
2. A nivel total del inventario, se encontró que en Síndrome de Burnout el 34.9% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel bajo, seguido de un nivel alto (32,9%) y un nivel medio (32,2%).
3. A nivel total del cuestionario, se encontró que en desempeño laboral el 35.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital del Santa tienen un nivel bajo, seguido de un nivel medio (33.6%) y un nivel alto (30.9%).
4. Existe correlación negativa y moderada entre la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral al contar con valores ( $Rho = -.431$ ;  $p = .000$ ).
5. Existe correlación negativa y moderada entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral al contar con valores ( $Rho = -.355$ ;  $p = .000$ ).
6. Existe correlación positiva y moderada entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral al contar con valores ( $Rho = .475$ ;  $p = .000$ ).

## 6.2. Recomendaciones

1. Se sugiere implementar el área de psicología en la entidad para que el especialista encargado realice las acciones de seguimiento y prevención acerca del Síndrome de Burnout en los trabajadores más vulnerables y en los que requieran atención psicológica.
2. Se recomienda a la municipalidad brindar capacitaciones y charlas constantes a los trabajadores de las distintas áreas para mantenerlos actualizados y de esta manera evitar la inseguridad laboral, además de la implementación de programas como “pausas activas” y “gestión del tiempo”.
3. Se recomienda que todas las áreas y sus encargados, mediante las redes de difusión de comunicación y canales internos, sean estimulados con un consejero o psicólogo organizacional que promueva la trasmisión de contenidos motivacionales para romper con su rutina diaria y motivarlos a seguir con su labor de servir a los usuarios y con buena disposición como parte de una identidad institucional.
4. Se recomienda a los jefes o coordinadores de área, mejorar la organización de las asignaciones, tareas para que se cuente con plazos razonables, así como el uso de agendas, establecer horarios y la promoción del trabajo en equipo para que se fomente un buen clima laboral y por ende evitar las sobrecargas laborales.
5. Formación de un grupo de apoyo entre compañeros de trabajo dirigido por un psicólogo organizacional, con el propósito de brindar las herramientas y pautas necesarias para prevenir el agotamiento laboral, de tal forma que ayude en su autoestima, en las posibles conductas agresivas y en el control de impulsos.
6. Se recomienda a la institución crear un entorno de compromiso del personal, velando por su satisfacción, con algún tipo de estímulo como los incentivos y recompensas, que permita el engagement del colaborador con su entidad.

**CAPITULO VI**  
**REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 6.1. Referencias

- Albarracín, C., Castro, E., y Quevedo, J. (2019). *Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en docentes del área de inglés de pregrado de una universidad privada de Lima 2019-I*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2319>
- Almeyda, M. (2021). *Síndrome de burnout: Características y factores asociados en personal de salud del Hospital Rezola de Cañete, enero 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3802/ALMEYDA%20CARBAJAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aquino, J. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipolito Unanue, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino\\_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blanca-Gutiérrez, JJ, & Arias-Herrera, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores en el ámbito hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería Universitaria*, 15 (1), pp. 30-44. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>
- Burgos, A. y Fernández, I. (2020). Síndrome de Burnout y su Incidencia en el Ámbito Laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Tecnico-Tecnologicas*. 2(1),79-84. <https://docplayer.es/210120628-Sindrome-de-burnout-y-su-incidencia-en-el-ambito-laboral.html>
- Campos, C. y Laureano, M. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17958>
- Ceballos, C. (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en Cajeros del almacén mi comisariato - centro de la Ciudad de guayaquil, período agosto a diciembre del*

2013. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLLOS%20PAREJA.pdf>

Centurión, C. y Palacios, E. (2016). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú, agencia España - Trujillo, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2322/1/RE\\_ADMI\\_CRISTINA.CENTURION\\_ESTRELLA.PALACIOS\\_EL.SINDROME.DE.BURNOUT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%C3%91O\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2322/1/RE_ADMI_CRISTINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURNOUT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.PDF)

Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018), Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 63, pp. 178-186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Comunidad RH (01 de junio de 2019). La OMS confirma al Agotamiento como parte del Strees Crónico en el Trabajo. Comunidad RH. <https://www.comunidad-rh.com/2019/06/01/la-oms-confirma-al-agotamiento-como-parte-del-strees-cronico-en-el-trabajo/>

Contreras, G. y Sandoval, J. (2019). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40867>

Díaz, E. y Verástegui, Y. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital público. Nuevo Chimbote, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3928>

El economista América (2018) *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/seccion/economia>

- Equipo Sage (15 de octubre de 2020). *Síndrome de burnout y su incremento en tiempos de pandemia*. Sage. <https://www.sage.com/es-es/blog/sindrome-de-burnout-y-su-incremento-en-tiempos-de-pandemia/>
- Espinoza, H. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73699>
- Espinoza, N. y Estrada, J. (2019). *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II Cajamarca, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1191>
- García González, G. (2021). Pandemia, personal sanitario y burnout: el síndrome de estarquemado como enfermedad del trabajo. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 11 (2), pp. 3-27. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.6001>
- García, J. (14 de agosto de 2019). Fatiga emocional: estrategias para afrontarla y superarla. *Psicología y Mente*. <http://psicologiymente.com/clinica/fatiga-emocional>
- Gómez, M. y Ruiz, M. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/331>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(2), pp. 161-172. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-54722018000200161&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000200161&lng=es&tlng=es).
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Trimestre móvil febrero-marzo-abril 2020*. Informe Técnico

N°05 – mayo 2020. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05\\_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf)

Instituto Nacional de Salud Mental (27 de septiembre de 2019). *Problemas del sueño ocasionan problemas de salud y baja calidad de vida*. INSM.

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

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29 (5), pp. 175-186.

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500175&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500175&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Jamanca, R. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño de los trabajadores de la constructora ramón castilla SRL, Huaraz, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3492>

Jorge, R (2021). *Desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, lima 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27655>

Lalupú, S. (2021). *Síndrome de Burnout en médicos asistentes que laboran en hospitales de contingencia Covid-19*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura].

Repositorio institucional.

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2670/MHUM-LAL-SOS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lizama, N. (30 de enero de 2021) *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena?* El Comercio.

<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>

Llavilla, M. y Quispe, L. (2021). *Burnout y Desempeño Laboral en Docentes de Educación Secundaria de Instituciones Educativas de Lima, 2021*. [Tesis de licenciatura,



- Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63674>
- LluncorM., Cacho RevillaA., ZegarraW., & OlanoD. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), pp. 12-20.  
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- López, G. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38770>
- Mayorga, M. (2018). *El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS%20EL%20S%C3%8DNDROME%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20PERSONAL.pdf>
- Nicolas, A. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de Institutos de Educación Superior del distrito de Sullana – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80379>
- Ochante, F., Pimentel, S., & Tello, M. (2018). Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. [Tesis de Especialidad, Universidad Cayetano Heredia]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4369>
- Organización Mundial de la Salud (17 de mayo de 2021). *La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares*. OMS.  
<https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>

- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Síndrome Burnout*. OMS.  
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-del-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad*. OMS. <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-yestres-laboral-como-una-enfermedad/#:~:text=Notimex.,vigor%20a%20partir%20de%202022>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Síndrome Burnout en Colombia*. OPS.  
<https://www.paho.org/es/colombia>
- Pastor, M. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/90952>
- Ramos, M., Alfonso, I., Peñafiel, K., Macias, E. y Labrada, E. (2020). Síndrome de burnout en docentes de dos universidades de Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores*, 2 (7), pp.1-17.  
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2030>
- Revitalent (2018). *El 87% de los jefes no valora el trabajo bien hecho*. Cosas que pensar.  
<http://revitalent.com/cosasquepensar/el-87-de-los-jefes-no-valora-el-trabajo-bien-hecho/>
- Ribes Giner, G.; Perelló Marín, MR.; Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas*. Editorial Universitat Politècnica de València.  
<http://hdl.handle.net/10251/113116>
- Rojas, J. (2018). *El 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Info Capital Humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/#:~:text=La%20ansiedad%20en%20el%20trabajo,trabajadores%20peruanos%20sufren%20estr%C3%A9s%20laboral>.


- Rojas, J., Cespedes, R., & Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa Fisim SAC Huánuco, 2015. *Balance 's*, 8(11), pp. 48-55.  
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>
- Ruiz, B. (2019). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41919/Ruiz\\_BCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41919/Ruiz_BCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salcedo, H., Cárdenas, V., Caritai, L. y Ledesma Cuadros. M. (2020). Síndrome de burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima. *Revista de Investigación Científica y tecnológica*, 1 (3). 44-56. <https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.18>
- Sosa, F. y Verástegui, J. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa local N° 10 Huaral, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70622>
- Terán, C. (2017). *síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de la paz*. [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor De San Andrés]. Repositorio institucional. <https://docplayer.es/180289423-Universidad-mayor-de-san-andres.html>
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46900>
- Vivanco, M., Sánchez, C., Maldonado, R. y Enrique, E. (2020). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja, ecuador, *Revista Boletín Redipe* 7 (11), PP. 179-194.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6729070>
- Zuta Arriola, N., Castro Llaja, L., & Zela Pacheco, L. M. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de

enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), pp. 157–164.

<https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

## 6.2. Anexos

### Anexo 1. Autorización para la municipalidad distrital del Santa

 **ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Trujillo, 27 setiembre 2021

Señor  
**Eugenio Jara Acosta,**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa  
Presente

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, para presentarle a las estudiantes **ROXANA NICOLE GUTIÉRREZ NONATO Y PAOLA CAROLINA SALAZAR ROSALES**, quienes cursan la asignatura Tesis II en el Programa de Estudio de Psicología y se encuentran ejecutando el trabajo de investigación titulado: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA"**,



En ese sentido nuestros estudiantes solicitan a su despacho la autorización para poder aplicar los siguientes instrumentos psicométricos: **aplicación de los "Cuestionario Maslach Burnout Inventory" y "Desempeño Laboral"**, a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa.

Una vez culminada la investigación y posterior a la sustentación del informe de tesis nuestro(s) estudiante(s) se comprometen a presentar un ejemplar de la investigación a su despacho para su conocimiento y fines pertinentes.


**Adjunto:** a la presente la resolución N° 1729-2021 de aprobación del proyecto de tesis. Formulario de asentimiento/consentimiento informado que se empleará con la finalidad de garantizar el acuerdo voluntario de la población que será parte del estudio.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad, para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

  
  
**Dra. Zelmira Lozano Sánchez**  
Directora del Programa de Estudios de Psicología

---

 **TRUJILLO**  
Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo  
Teléfono: [+51] (044) 604444 - anexo 344  
esc\_psicologia@upao.edu.pe  
Trujillo - Perú

PROFESIONAL  
IGÍA

MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE SANTA

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN DE TRÁMITE  
LABORAL Y SERVICIOS ORGANIZACIONALES  
AL CIUDADANO  
Expediente N°: 4785 - 2021 - MDS  
Fecha hora: 07/10/2021 12:20:48  
Usuario: ayarlaque

1 Distrital de Santa



Solicitante: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO  
CORREGO  
Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PODER  
APLICAR EL TEST MASLACH DE BURNOUT A LOS  
TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA  
Cruz  
Fotos: 01  
Presentante: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO  
CORREGO  
N° Distrital:

usted para saludarlo cordialmente, para presentarle a las estudiantes  
**ÉRREZ NONATO Y PAOLA CAROLINA SALAZAR ROSALES,**  
para Tesis II en el Programa de Estudio de Psicología y se encuentran  
investigación titulado: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO  
LABORALES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**

Estos estudiantes solicitan a su despacho la autorización para poder  
realizar los  
instrumentos psicométricos: **aplicación de los "Cuestionario Maslach  
'Desempeño Laboral", a los trabajadores de la Municipalidad**

para la investigación y posterior a la sustentación del informe de tesis  
se comprometen a presentar un ejemplar de la investigación a su  
disposición y fines pertinentes.

Se adjunta la resolución N° 1729-2021 de aprobación del proyecto de tesis.  
Se adjunta consentimiento informado que se empleará con la finalidad de

garantizar el acuerdo voluntario de la población que será parte del estudio.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad, para reiterarle los sentimientos de mi especial  
consideración.

Atentamente,



**Dra. Zelmira Lozano Sánchez**  
Directora del Programa de Estudios de Psicología

## **FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a los laboradores de la municipalidad de Santa.

Se me ha explicado que:

El objeto del estudio es: determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa.

El procedimiento consiste en contestar a dos cuestionarios denominados “Cuestionario Maslach Burnout Inventory” y “Evaluación de Desempeño Laboral por Comportamiento”.

El tiempo de duración de mi participación es de 30 minutos.

Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.

Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.

No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.

Mi participación se llevará a cabo a través de una plataforma virtual, es decir de manera no presencial.

Puedo contactarme con la autora de la investigación: Roxana Nicole Gutiérrez Nonato mediante correo electrónico para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones **ACEPTO** ser participante de la investigación.

Trujillo, 23 de Julio de 2021.

### Anexo 3. Inventario Síndrome de Burnout

#### Indicaciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. En este cuestionario no existe respuesta mejor o peor, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas, su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones laborales. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia que tienen sentimientos de la siguiente forma:

0= NUNCA.

1= Pocas veces al año.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Unas pocas veces a la semana.

6= Todos los días.

	Situaciones	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes.	Una vez a la semana.	Unas pocas veces a la semana.	Todos los días.
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6



3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en	0	1	2	3	4	5	6

	las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento defraudado por el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	C	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa	0	1	2	3	4	5	6

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

#### Anexo 4. Evaluación del desempeño laboral

**Instrucción:** A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de su desempeño en el mismo, pedimos su colaboración respondiendo a ellos. En este cuestionario no existe respuesta mejor o peor, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas, su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones laborales. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia que tienen sentimientos de la siguiente forma:

**N:** Nunca   **PV:** Pocas veces   **AV:** Algunas veces   **CS:** Casi siempre   **S:** Siempre

ITEMS		N	PV	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	El ambiente del medio laboral es cordial y contribuye a él					
2	Participa entusiastamente en las actividades de su Institución					
3	Considera que el trabajo que realiza es acorde con su preparación					
4	Puede desempeñar otras actividades extra a las ya asignadas.					
5	Si no cuenta con los materiales necesarios sus actividades las efectúa como se pueda					
6	Considera que su trabajo cumple sus expectativas laborales.					
7	Le gusta reclamar siempre					
8	Falta al trabajo por algún motivo					
9	Premian su puntualidad					
10	Piensa que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos institucionales					
11	Le gusta el trabajo que realiza, y lo cumple a cabalidad					

<b>12</b>	Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores					
<b>13</b>	Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico.					
<b>14</b>	Considera que su trabajo cumple sus expectativas personales					

Anexo 5. Aportes de cuadros o tablas

**Tabla 9**

*Estadístico de normalidad para la variable y dimensiones de Síndrome de Burnout*

	N	K-S	P
Cansancio emocional	152	.246	.000 <sup>b</sup>
Despersonalización	152	.261	.000 <sup>b</sup>
Realización personal	152	.228	.000 <sup>b</sup>
Síndrome de Burnout	152	.231	.000 <sup>b</sup>

Nota: N= muestra; K-S= Kolmogorov Smirnov; P= valor de probabilidad; b= P<0.05

**Tabla 10**

*Estadístico de normalidad para la variable y dimensiones de desempeño laboral*

	N	K-S	P
Relevancia	152	.224	.000 <sup>b</sup>
Calidad	152	.243	.000 <sup>b</sup>
Confiabilidad	152	.262	.000 <sup>b</sup>
Desempeño laboral	152	.234	.000 <sup>b</sup>

Nota: N= muestra; K-S= Kolmogorov Smirnov; P= valor de probabilidad; b= P<0.05

**Tabla 11***Descriptivos para la variable síndrome de burnout*

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>G1</b>	<b>G2</b>
Cansancio emocional	152	.00	54.00	22.4671	14.25218	.345	-.993
Despersonalización	152	.00	24.00	6.1447	6.09789	.892	-.264
Realización personal	152	5.00	48.00	36.6447	8.97266	-.686	.176
Síndrome de burnout	152	21.00	120.00	65.2566	18.32362	.252	-.048

Nota. N=muestra; D.E.=Desviación estándar; G1=Asimetría; G2=Curtosis

Se observa la media para la variable Síndrome de burnout fue de 65.2566 con una desviación estándar de 18.32362; mientras que para Cansancio emocional fue de 22.4671 con una desviación estándar de 14.25218; mientras que para Despersonalización fue de 6.1447 con una desviación estándar de 6.09789; para Realización personal fue de 36.6447 con una desviación estándar de 8.97266.

**Tabla 12***Descriptivos para la variable desempeño laboral*

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>G1</b>	<b>G2</b>
Relevancia	152	6.00	30.00	23.0197	4.65992	-.726	.406
Calidad	152	2.00	15.00	6.3684	2.02855	.890	1.813
Confiabilidad	152	5.00	25.00	18.9211	3.65485	-.955	1.678
Desempeño laboral	152	14.00	70.00	48.3092	8.36441	-.769	1.473

Nota. N=muestra; D.E.=Desviación estándar; G1=Asimetría; G2=Curtosis

Se observa la media para la variable Desempeño laboral fue de 48.3092 con una desviación estándar de 8.36441; mientras que para Relevancia fue de 23.0197 con una desviación estándar de 4.65992; mientras que para Calidad fue de 6.3684 con una desviación estándar de 2.02855; para Confiabilidad fue de 18.9211 con una desviación estándar de 3.65485.



Anexo 6. Baremos del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

**Tabla 13**

*Baremos percentilares y niveles del según Inventario de Burnout de Maslach (MBI)*

		<b>Cansancio emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal</b>	<b>burnout</b>	<b>Nivel</b>
DE		14.25218	6.09789	8.97266	18.32362	
Min		.00	.00	5.00	21.00	
Max		54.00	24.00	48.00	120.00	
	1	.0000	.0000	6.5900	22.5900	
	10	4.6000	.0000	24.0000	43.3000	Bajo
	20	9.0000	.0000	28.6000	49.0000	
	21	9.0000	1.0000	29.0000	49.1300	
	30	12.0000	2.0000	31.9000	54.0000	
	40	15.2000	2.2000	35.0000	60.2000	
Percentiles	50	20.0000	4.0000	38.0000	64.0000	Medio
	60	25.0000	6.0000	41.0000	68.8000	
	70	31.0000	9.0000	43.0000	75.1000	
	71	31.6300	9.0000	43.0000	76.6300	
	80	37.0000	12.0000	46.0000	81.0000	
	90	45.0000	16.0000	48.0000	89.7000	Alto
	99	52.9400	22.9400	48.0000	114.7000	

Anexo 7. Baremos de la Encuesta de desempeño laboral

**Tabla 14**

*Baremos percentilares y niveles de la Encuesta de desempeño laboral*

		<b>Relevancia</b>	<b>Calidad</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Desempeño laboral</b>	<b>Nivel</b>
DE		4.65992	2.02855	3.65485	8.36441	
Min		6.00	2.00	5.00	14.00	
Max		30.00	15.00	25.00	70.00	
	1	8.6500	2.5300	5.5300	19.3000	
	10	17.0000	4.0000	14.3000	37.0000	Bajo
	20	19.0000	5.0000	16.0000	42.0000	
	21	19.0000	5.0000	16.0000	42.0000	
	30	21.0000	5.0000	18.0000	45.0000	
	40	23.0000	6.0000	18.0000	48.0000	
Percentiles	50	24.0000	6.0000	19.0000	49.0000	Medio
	60	25.0000	7.0000	20.0000	51.0000	
	70	26.0000	7.0000	21.0000	53.0000	
	71	26.0000	7.0000	21.0000	53.0000	
	80	27.0000	8.0000	22.0000	56.0000	
	90	28.0000	9.0000	23.0000	58.0000	Alto
	99	30.0000	13.4100	25.0000	67.3500	

## Anexo 8. Resolución del proyecto de tesis



**UPAO**

Facultad de Medicina Humana  
DECANATO

Trujillo, 19 de mayo del 2022

### **RESOLUCIÓN N° 0948-2022-FMEHU-UPAO**

VISTO, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 1729-2021-FMEHU-UPAO se inscribió el Proyecto de Tesis "**SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL SANTA**" presentada por los (as) bachilleres **GUTIÉRREZ NONATO ROXANA NICOLE** y **SALAZAR ROSALES PAOLA CAROLINA** para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Psicología, registrándolo en el Registro de Proyectos con el número **N° 0610 (seiscientos diez)** y la vigencia hasta el **18 de agosto del 2023**.

Que, con OFICIO N° 0239-2022-FMEHU-UPAO la Dirección de Escuela de Psicología, informa que la bachiller **GUTIERREZ NONATO** ha solicitado los derechos de autoría del proyecto en mención, considerando que el (la) bachiller **SALAZAR ROSALES PAOLA CAROLINA** por motivos de índole académico no concluirá sus estudios en el semestre 2022-10.;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones conferidas a este Despacho;

SE RESUELVE:

- Primero. - **RECONOCER** a la bachiller **GUTIÉRREZ NONATO ROXANA NICOLE** como única autora del proyecto de tesis "**SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL SANTA**", por los motivos expuestos en la parte considerativa, manteniendo en el Registro de Proyectos con el número **N° 0610 (seiscientos diez)** y la vigencia hasta el **18 de agosto del 2023**.
- Segundo. - **RATIFICAR** al profesor (a) **Dr. Carlos Esteban Borrego Rosas** como Asesor de la Tesis.
- Tercero. - **PONER** en conocimiento de las unidades comprometidas en el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



**Dr. Juan Alberto Díaz Plasencia**  
Decano



**Dra. Elena Adela Cáceres Andonaire**  
Secretaria Académica

U.A. Escuela de Psicología  
INTERSECCIONES  
Expediente  
Archivo