UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA, PERIODO 2023.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Bach. Cleber José Chipa Críales (ORCID: 0009-0001-7890-8540)

Bach. César Alonso Huamán Talla (ORCID: 0000-0002-7207-2949)

Asesora:

Dra. Yrene Cecilia, Uribe Hernández (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

Tipo de investigación: Básica

Línea de investigación: Organización y gestión empresarial

Cañete – Perú

2024

Firmado digitalmente por: OCHOA PAREDES Filiberto Fernando FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04/10/2024 10:38:31-0500

Hoja de jurado

.....

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
PRESIDENTE
JURADO EVALUADOR

Firmado digitalmente por: CARRASCO VEGA YAJAIRA LIZETH FIR 42522235 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/10/2024 22:22:17-0500

.....

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
SECRETARIO
JURADO EVALUADOR

Firmado digitalmente por: PINO ANCHANTE EDUARDO ORESTE FIR 44027232 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/10/2024 00:46:36-0500

.....

Dr. Eduardo Oreste Pino Anchante
VOCAL
JURADO EVALUADOR

.....

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández
ASESORA

Firmado digitalmente por: URIBE HERNANDEZ Yrene Cecilia FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/10/2024 13:13:08-0500

Dedicatoria

A nuestras familias por ser nuestro apoyo incondicional y el motivo de nuestro esfuerzo, así como a los profesores que en cierta medida contribuyeron en nuestro desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios por darnos la fortaleza de continuar y lograr nuestros objetivos.

A nuestras familias por apoyarnos constantemente en nuestro desarrollo personal y profesional.

A nuestra asesora de tesis Dra. Yrene Cecilia, Uribe Hernández por su asesoramiento constante.

Finalmente, a cada una de las personas que en cierta medida nos motivaron y apoyaron a la realización de esta investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria III

Agradecimiento IV

Índice V

Lista de tablas IX

Lista de gráficos X

Resumen XI

Abstract XII

Introducción XIII

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.1 Descripción de la realidad problemática: 15

1.2 Formulación del problema: 17

1.2.1 Problema General 17

1.2.2 Problemas específicos 17

1.3 Objetivos: 17

1.3.1 Objetivo general 17

1.3.2 Objetivo específico 18

1.4 Justificación 18

1.5 Delimitación de la investigación 20

1.5.1 Delimitación teórica 20

1.5.2 Delimitación temporal 20

1.5.3 Delimitación espacial 20

II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO 21

2.1 Marco teórico 21

2.1.1 Síndrome de burnout 21

A. Definición 21

B. Dimensiones 22

C. Indicadores 22

D. Teorías 24

2.1.2 Desempeño Laboral 27

A. Definición 27

B. Dimensiones 28

C. Indicadores 29

D. Teorías 31

2.2 Antecedentes 35

A. Antecedentes nacionales 35

B. Antecedentes internacionales 39

2.3 Definición de términos básicos 42

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 44

3.1 Hipótesis 44

3.1.1 Hipótesis general 44

3.1.2 Hipótesis especifica 44

3.2 Definición conceptual de las variables 44

3.2.1 Síndrome de burnout.....44

3.2.2 Desempeño laboral.....44

3.3. Operacionalización de las variables 45

IV. DISEÑO METODOLÓGICO.....47

4.1 Tipo de investigación.....47

4.2 Diseño de investigación 47

4.3 Método de investigación.....47

4.4 Población y muestra.....48

4.4.1 Población.....48

4.4.2 Muestra 48

4.5 Lugar de estudio.....49

4.6 Técnica e instrumento para la recolección de datos.....49

4.7 Análisis y procesamiento de datos 50

V. RESULTADOS.....52

5.1. Resultados descriptivos.....52

5.2. Resultados inferenciales: 60

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 64

VII. CONCLUSIONES 69

VIII. RECOMENDACIONES 71

IX. REFERENCIAS.....72

X. ANEXOS 82

10.1 Autorización para realizar el proyecto de investigación.....82

10.2 Cuestionarios.....83

10.3 Matriz de consistencia.....86

10.4 Validación de instrumento por juicio de expertos. 87

Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral 45

Tabla 2: Personal administrativo CAS, según Sexo 48

Tabla 3: Alfa de Cronbach.....51

Tabla 4: Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad 51

Tabla 5: Distribución de frecuencia del nivel del Síndrome de Burnout.....52

Tabla 6: Distribución de frecuencia del nivel de agotamiento emocional.....53

Tabla 7: Distribución de frecuencia del nivel de despersonalización.....54

Tabla 8: Distribución de frecuencia del nivel de realización personal. 55

Tabla 9: Distribución de frecuencia del nivel del desempeño laboral.....56

Tabla 10: Distribución de frecuencia del nivel de desempeño de la tarea.....57

Tabla 11: Distribución de frecuencia del nivel de desempeño en el contexto.....58

Tabla 12: Distribución de frecuencia del nivel de comportamiento laboral contraproducente.....59

Tabla 13: Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. 60

Tabla 14: Correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral 61

Tabla 15: Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral 62

Tabla 16: Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral 63

Lista de gráficos

Figura 1: Diagrama del nivel de Síndrome de Burnout.....52

Figura 2: Diagrama de la dimensión agotamiento emocional 53

Figura 3 Diagrama de la dimensión despersonalización 54

Figura 4: Diagrama de la dimensión realización personal 55

Figura 5: Diagrama del nivel de desempeño laboral 56

Figura 6: Diagrama de la dimensión desempeño de la tarea 57

Figura 7: Diagrama de la dimensión desempeño en el contexto. 58

Figura 8: Diagrama de la dimensión comportamiento laboral contraproducente. 59

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023. El enfoque fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, tipo básica y de diseño no experimental de corte transversal. La población que se determinó para la investigación fueron 119 personales en modalidad de contratación tipo CAS de la MDA; tomando como muestra a 91 personales de la municipalidad. La técnica de recolección de información fue la encuesta, mientras que por instrumento se recurrió al cuestionario: utilizando así un cuestionario para el Síndrome de Burnout (en adelante SB) y otro para el Desempeño Laboral (en adelante DL). La investigación concluye con la existencia de una correlación inversa moderada significativa entre el SD y DL representado por un valor estadístico (r=-0.382). De igual forma se identificó las siguientes relaciones de sus dimensiones del SB: una correlación inversa fuerte entre el agotamiento emocional y el DL (r=-0.581); de igual forma para la dimensión despersonalización y DL se obtuvo un valor (r=-0.582) la cual representa una correlación inversa fuerte; de la misma manera fue la dimensión realización personal y DL quien arrojo en sus resultados una correlación positiva moderada por un valor de (r=0.443).

Palabras claves: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, personal administrativo, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The general objective of this research was to determine how Burnout Syndrome is related to the work performance of the CAS administrative staff of the District Municipality of Asia, period 2023. The approach was quantitative, correlational descriptive level, basic type and design. non-experimental cross-sectional. The population that was determined for the investigation was 119 personnel in the CAS type contracting modality of the MDA; taking as a sample 91 municipal personnel. The information collection technique was the survey, while the instrument used was the questionnaire: thus using a questionnaire for Burnout Syndrome (hereinafter SB) and another for Work Performance (hereinafter DL). The research concludes with the existence of a significant moderate inverse correlation between SD and DL represented by a statistical value (r=-0.382). Likewise, the following relationships of their SB dimensions were identified: a strong inverse correlation between emotional exhaustion and DL (r=-0.581); Similarly, for the depersonalization and DL dimension, a value was obtained (r=-0.582) which represents a strong inverse correlation; In the same way, it was the personal achievement and DL dimension that showed a moderate positive correlation in its results with a value of (r=0.443).

Keywords: Burnout syndrome, job performance, administrative staff, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

Introducción

El síndrome de Burnout es un problema de salud laboral que afecta a un gran número de trabajadores en todo el mundo, es un trastorno emocional que se presenta en individuos expuestos a altos niveles de estrés laboral, se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal, en personas que trabajan en profesiones de ayuda y servicio. Este síndrome ha sido objeto de estudio en el ámbito laboral debido a su impacto negativo en el bienestar y la calidad del desempeño de los trabajadores.

En este sentido, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023?, para responder a esta pregunta, es importante comprender la naturaleza del síndrome de Burnout y cómo afecta el desempeño laboral de los individuos. Además, se debe examinar la literatura existente sobre el tema para identificar las principales teorías y hallazgos que se han reportado hasta ahora.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de determinar las causas y consecuencias del síndrome de Burnout en el ámbito laboral, con el fin de proponer estrategias efectivas para prevenir y tratar este problema. Además, comprender la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral puede ayudar a las organizaciones a mejorar la productividad y el bienestar de sus trabajadores.

En este trabajo, se examinaron las principales teorías sobre el síndrome de Burnout y se analizó los hallazgos más relevantes de investigaciones previas sobre la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Se utilizó un enfoque cuantitativo para analizar los datos y se presentarán las conclusiones y recomendaciones correspondientes. En definitiva, este trabajo busca contribuir al conocimiento existente sobre el síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral, proponer recomendaciones prácticas para

ayudar a prevenir y tratar el síndrome de burnout, mejorar el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores en el entorno laboral.

Finalmente, la estructura del presente trabajo se define de la siguiente manera:

Capítulo I: Contiene información sobre el planteamiento del problema, justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Se alude al marco teórico, los antecedentes relacionados a la presente investigación y los fundamentos teóricos que sustentan el trabajo.

Capítulo III: Puntualiza la hipótesis planteada y la definición de las variables en cuestión.

Capítulo IV: Describe con precisión la metodología a utilizar, el tipo, diseño y método de investigación, la población y muestra de estudio asi como la técnica de recopilación de información.

Capítulo V: Muestra los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento.

Capítulo VI: Determina el análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos durante la investigación.

Capítulo VII: Puntualiza el resultado final de la investigación.

Capítulo VIII: Se proporcionaron detalladamente las recomendaciones o sugerencias.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática:

En la actualidad, el contexto laboral está marcado por una creciente globalización, conjuntamente con las nuevas exigencias organizacionales y la descontrolada demanda de servicios por parte de los ciudadanos ha conllevado a la reducción del estado de bienestar y el aumento de los riesgos psicosociales, entre ellos el de mayor relevancia, el síndrome de burnout. (Lázaro, 2004). La Organización Mundial de la Salud en el año 2000 declaró a este síndrome como un agente de riesgo laboral por su capacidad de dañar la calidad de vida, la salud mental y hasta la propia existencia, sin embargo, después de varios años se incorporó en la clasificación internacional de enfermedades y que entró en vigor a partir del año 2022, lo que llega a denotar su gran impacto a nivel mundial.

Es necesario mencionar que este síndrome puede originarse en cualquier profesión u oficio que mantenga una interacción continua con individuos, tal es el caso del personal asistencial, educadores, servidores financieros, entre otros, por lo general surge en profesionales que sufren un desajuste entre lo que pueden y lo que tienen que hacer, que conlleva muchas veces a un aumento de los niveles de estrés laboral y desgaste profesional ocasionando conductas negativas tales como agresividad, aislamiento o irritabilidad deteriorando así la calidad de servicio brindado.

En efecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), afirma que “Los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US$ 1 billón anual en pérdida de productividad” (sección salud mental, párr. 6). Lo que implica que estas nuevas condiciones de trabajo no solo están relacionadas con el aumento de los problemas de salud, absentismo laboral o en el peor de los casos abandono sino también causando perjuicios económicos en gastos de atención médica, tanto para la empresa como para el colaborador. En el año 2000 declaró a este síndrome como un agente de riesgo laboral por su capacidad de

dañar la calidad de vida, la salud mental y hasta la propia existencia, sin embargo, después de varios años se incorporó en la clasificación internacional de enfermedades y que entró en vigor a partir del año 2022, lo que llega a denotar su gran impacto a nivel mundial.

Según Cooke (2020) en Estados Unidos el costo del estrés laboral equivale a 300 millones de dólares anuales, esto vinculado a la falta de motivación y enfermedades crónicas, representa el 12% del PBI de EE.UU.

En Latinoamérica, países como en Argentina, se realizaron diversos estudios entre ellos del Observatorio de Tendencias Sociales y Empresariales que identificó que el 38.9% de los empleados argentinos le resulta complicado relajarse después del trabajo, a un 30% le cuesta ir a trabajar al día siguiente y finalmente a un 31% sostiene que termina muy cansado y no tiene ganas para dedicarse a otra actividad. (Apertura Negocios, 2019).

En el caso de Perú, según estudios del Instituto de opinión pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) el 80% de los peruanos ha sufrido de estrés y depresión, lo más revelador de este estudio es que las mujeres son las más propensas a sufrir esta enfermedad. (La República, 2018).

En la misma línea, en nuestro país existen muchas instituciones públicas en los diferentes niveles de gobiernos, tal es el caso de la Municipalidad Distrital de Asia, en donde se observa que los trabajadores tienen complicaciones en el desarrollo de labores administrativas, viéndose reflejado en sus actitudes, desacierto en los procesos administrativos, clima laboral recargado, cotidianeidad de las actividades y un incremento de labores, acompañado de evaluaciones mensuales. Se asume dicha situación es aceptada ante el temor de quedarse en una situación de incertidumbre laboral que le genere retraso en su desarrollo profesional. Todo ello reflejándose en el reporte del MEF (2023) de la ejecución presupuestal en donde la MDA ocupo el séptimo puesto de los 16 distritos de la provincia de

cañete, representado por un 73.4%, cifra aceptable, que se puede mejorar si se remedia los inconvenientes que se experimentó en el transcurso.

En este sentido, este trabajo de investigación busca determinar los problemas identificados para proponer alternativas de solución, cuyo fin es prevenir y controlar los niveles de estrés ejercido sobre los colaboradores y que consigo traiga un mayor desempeño para la propia institución.

1.2 Formulación del problema:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera la dimensión agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023?

PE2: ¿De qué manera la dimensión despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023?

PE3: ¿De qué manera la dimensión realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023?

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

1.3.2 Objetivo específico

OE1: Identificar de qué manera la dimensión agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

OE2: Identificar de qué manera la dimensión despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

OE3: Identificar de qué manera la dimensión realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

1.4 Justificación

Justificación teórica.

La presente investigación encontró su justificación teórica en los estudios realizados por diversos investigadores, tal es el caso de Maslach y Jackson (1981), Buunk y Schaufeli (1993), entre otros. Que a lo largo del tiempo han tratado de demostrar el impacto que tiene el síndrome de burnout ya sea en la vida personal como el ámbito laboral, por otro lado, las teorías propuestas por Vroom (1964), Klingner y Nabaldian (2002) y Koopmans (2011) que determinaron el constructo del desempeño laboral, tal es así que, Chiavenato (2009) sostiene que el desempeño: "Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él" (p.246), en ese sentido entender la relación entre ambos constructos contribuirá en el enriquecimiento de la literatura científica de estas variables, sobre todo al aplicarse a una nueva realidad, como es en la Municipalidad Distrital de Asia.

Justificación social.

La presente investigación encontró su justificación social porque brindó los resultados obtenidos a la entidad municipal para que tome acciones necesarias, cambiando los diversos aspectos que estén afectando a los colaboradores y como consecuencia en la ejecución de sus actividades cotidianas. Buscando así una eficiente gestión municipal, y que los pobladores sean los beneficiarios de dicha gestión a través de la ejecución de obras, servicios y adquisición de bienes en favor del desarrollo social de dicha jurisdicción.

Justificación práctica.

La presente investigación encontró su justificación práctica puesto que se determinó la situación del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia en el periodo 2023, respecto al nivel de síndrome de burnout y las afecciones que tuvo en el desempeño de sus funciones, tal resultado se dió a conocer a las autoridades para que tomen las medidas necesarias de prevención e intervención del SB que ayuden a adecuarse a las nuevas exigencias y poder establecer un mejor ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan más integrados con la institución, lograr un mayor desempeño y sentirse realizados.

Justificación metodológica.

La justificación metodológica del presente trabajo de investigación se sostuvo en un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. Para la recolección de datos se recurrió como técnica a la encuesta, y en el caso del instrumento se utilizaron cuestionarios validados, para la variable SB se tomó como referencia a “Maslach Burnout Inventory” creada por Maslach et al. (1986), pero se modificará las escalas para una mejor interpretación de los datos y para la variable del desempeño laboral se utilizará el Cuestionario de desempeño laboral individual adaptado al contexto peruano por Geraldo (2022).

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

Esta investigación consolidó la teoría organizacional en el modelo establecido por Maslach y Jackson sobre la variable síndrome de burnout, así como sus definiciones, dimensiones e indicadores. De la misma manera, la teoría de Koopmans sobre la variable desempeño laboral, definiciones, dimensiones e indicadores, los cuales contribuirán significativamente a abordar el problema que se investiga.

1.5.2 Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación está delimitado al año 2023.

1.5.3 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación está delimitado al espacio geográfico del distrito de Asia, provincial de Cañete, departamento de lima.

II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Síndrome de burnout

A. Definición

Maslach et al. (1986) manifiesta que es un síndrome caracterizado por tres momentos, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que ocurre en individuos cuyas funciones se encuentran ligadas a la atención de personas. Es preciso mencionar que estos momentos se dan en respuesta a estresores del clima laboral, donde el constante contacto con las personas ocasiona que se produzcan sentimientos negativos hacia ellos. Es por ello que Maslach en la actualidad considera que este síndrome es una respuesta a la tensión crónica de la interacción disidente entre el trabajador y su medio laboral.

En la misma línea Tonon (2003) considera que el Síndrome de Burnout es "una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce principalmente en el mercado laboral de los profesionales que se centran en la prestación de servicios" (p. 37).

De igual forma Gill Monte (2003) define al Sb como "una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y relacionarse con las personas a las que atienden" (p. 183).

Por último, Drake (2008) menciona que los trabajadores que presentan este síndrome llegan a sufrir "un profundo desbordamiento por el nivel de exigencias de energías, dedicación y recursos personales al que se someten profesionalmente de forma continuada a lo largo del tiempo" (párr. 10).

En conclusión, podemos sostener que gran parte de los investigadores coinciden en que el Síndrome de Burnout se produce a raíz del estrés crónico y que inicialmente genera una distorsión a nivel psicológico para luego afectar la salud física, logrando mostrar ciertas características visiblemente en el colaborador, tales como absentismo, disminución de la

productividad, etc. y que tarde o temprano repercutirá negativamente en la organización y en la sociedad.

B. Dimensiones

Dimensiones del síndrome de burnout propuestos por Maslach y Jackson (1981):

I. Agotamiento emocional

Es considerado el factor determinante del síndrome ya que parte del estrés individual, toda vez que las personas se encuentran emocionalmente agotadas, sobre exigidas y carentes de recursos emocionales para afrontar un nuevo día de trabajo, otra actividad o problema que se les presente (Maslach y Jackson,1981 como se citó en López ,2017).

II. **Despersonalización**

Representa el aspecto interpersonal del burnout, es la respuesta al excesivo agotamiento emocional, aquí la persona presenta actitudes negativas y distantes en relación a otras personas, ese desapego inicialmente actúa como un sentimiento auto protector pero que a las finales termina reduciendo el compromiso laboral, pasar de dar su mejor esfuerzo a solo realizar lo mínimo con ello generando bajos niveles de desempeño laboral (Maslach y Jackson,1981 como se citó en López ,2017).

III. **Realización personal**

Se considera el componente de la autoevaluación del burnout, en esta fase las personas se autoevalúan, se realizan una autocrítica negativa en relación a las actividades que realizan y los logros que vienen alcanzando a través de los mismos, se generan sentimientos de incompetencia e ineficacia en comparación a las demás personas, que por lo general llegan a cuestionarse sobre la continuidad de su permanencia en el trabajo (Maslach y Jackson,1981 como se citó en López ,2017).

C. Indicadores

I. Agotamiento emocional

- Nivel de fatiga: Se considera uno de los principales síntomas del síndrome de burnout. Se refiere a la sensación de cansancio físico y mental que interfiere con la capacidad de realizar las tareas laborales. (Maslach y Leiter, 2016).
- Nivel de cansancio: Se caracteriza por sentimientos de agotamiento emocional y falta de energía para enfrentar las demandas del trabajo. Diversos autores han señalado que el cansancio es uno de los primeros síntomas que aparecen en el desarrollo del síndrome (Schaufeli y Enzmann, 1998).
- Nivel de frustración: Se refiere a sentimientos de incompetencia, desilusión cuando las expectativas no se cumplen o desmotivación cuando los esfuerzos no generan los resultados esperados. (Gil-Monte, 2005).

II. Despersonalización

- Nivel de deshumanización: Se refiere al desarrollo de actitudes negativas, cínicas o distantes hacia los receptores de los servicios o cuidados. Implica un trato impersonal y deshumanizado hacia los pacientes, clientes o compañeros de trabajo, junto con una pérdida de empatía y sensibilidad hacia los demás (Maslach y Jackson, 1981).

III. Realización personal

- Nivel de autoestima: Se refiere a la percepción que una persona tiene de su valor personal y su capacidad para enfrentar los desafíos. La autoestima baja se asocia con un mayor riesgo de burnout, ya que las personas con baja autoestima tienden a sentirse ineficaces y desmotivadas en su trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

- Nivel de autoeficacia: se refiere a la capacidad personal para llevar a cabo tareas específicas y alcanzar metas (Bandura 1982).
- Nivel de logro: Es la percepción de alcanzar los objetivos laborales y sentirse satisfecho con el trabajo realizado. La falta de logro se asocia con un mayor riesgo de burnout, ya que las personas que no se sienten realizadas en su trabajo tienden a experimentar agotamiento emocional y despersonalización (Maslach y Leiter, 2016).

D. Teorías

Desde la década de los 70 con la apertura de las investigaciones de Freudenberguer en relación al Burnout, diversos investigadores han ido elaborando teorías que buscan explicar dicho fenómeno, cada una de ellas con una distinta posición, sin embargo, se han podido canalizar en 5 grandes teorías las cuales se detallan a continuación:

La teoría socio cognitiva del yo. Para Martínez (2010), esta teoría argumenta dos posiciones, de un lado que las cogniciones influyen drásticamente en la forma como el individuo percibe la realidad y como se modifican a raíz de las acciones tomadas. Por otro lado, sostiene que el individuo mientras más seguridad tenga en sus capacidades, mostrará mayor empeño en la consecución de los objetivos. Es evidente que esta teoría resalta las características propias de cada individuo tales como autoconfianza, autoconcepto, automotivación, etc., bajo esta presunción, en el seno de esta teoría se acogen varios modelos teóricos, sin embargo, se toma como principal al modelo cuales son el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Pines (1993).

Es así que, el Modelo de Pines (1993), sostiene que el sentido existencial en el trabajo es el factor clave para el surgimiento del SB, esto quiere decir que todo aquel individuo que presente metas y expectativas elevadas derivadas del propio trabajo y conjuntamente con las cualidades positivas del ambiente logrará encontrar el sentido a su

vida por el contrario estar altamente motivado y no lograr alcanzar las metas, solo obtendrá desilusión por su trabajo, este proceso de desilusión donde el individuo no es capaz de adaptarse rápidamente a las necesidades organizacionales resulta capaz de provocar el Burnout (Martínez 2010).

La teoría del Intercambio Social. Para Martínez (2010), esta teoría plantea que cuando el sujeto mantiene relaciones interpersonales plasma una comparación social, y que a raíz de este pueden producirse percepciones de la falta de equidad o falta de ganancia, lo que podría producir el surgimiento del burnout. Al igual que la anterior teoría, esta presenta dos modelos teóricos sin embargo se toma como principal al modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)

En el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) toman como principal punto de estudio la aparición del burnout en el ámbito de la enfermería, pues refiere que existe relaciones entre, lo que sería el intercambio social con los pacientes, así como los procesos de afiliación y la comparación con los compañeros de trabajo. Para el primero, sostienen que existen tres variables estresoras fundamentales que están relacionadas con el burnout las cuales son la incertidumbre que viene a ser la falta o poca claridad de los sentimientos y de la forma como actuar; la percepción de equidad que no es más que el equilibrio entre lo que se da y lo que se recibe en el transcurso de las relaciones y por último, la falta de control que hace referencia a la capacidad propia para poder controlar el derivado de las acciones laborales. Finalmente, para el segundo, los procesos de afiliación y la comparación con los compañeros de trabajo establece que el apoyo social ya sea entre compañeros de trabajo o jefes, muchas veces juega un papel crucial pues es contraproducente ante situaciones estresantes, ya que en estas situaciones los individuos buscan alejarse de los demás para evitar el apoyo o el miedo a ser nombrados como incompetentes (Martínez, 2010).

Teoría Organizacional. De igual forma para Martínez (2010), esta teoría se basa en los estresores organizacionales y las estrategias de afrontamiento que el individuo plantea ante la presencia del burnout.

Los modelos propuestos por esta teoría coinciden en considerar el burnout como una respuesta al estrés laboral. Entre ellos, destaca el modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981), que se utilizará como fundamento teórico para el presente trabajo.

El modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981; como se cita en Carlin y Garcés de los Fayos, 2010) considera al SB como una reacción al estrés laboral crónico, que se asocia con sentirse agotado emocionalmente, desarrollar conductas y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo (conductas de despersonalización) y la aparición de procesos que devalúan el propio rol profesional. De esa manera consideran al burnout como un síndrome tridimensional que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Teoría Estructural. Según Martínez (2010), esta teoría presenta un modelo integrador donde toma como antecedente las condiciones de carácter personal, interpersonal y organizacional. Pues sumado al desequilibrio entre las demandas laborales y la aptitud propia de cada individuo para afrontar los retos dará origen al Burnout. Como principal autor de esta teoría, se tiene al Modelo planteo por Gil-Monte et al., (1995).

El modelo de Gil Monte et al (1995) cuestiona al burnout desde la perspectiva integradora de diversas variables tanto individuales, las capacidades de afrontamiento y las de carácter organizacional. Pues una mala respuesta al estrés laboral percibido (cotidianeidad de las funciones, conflictos interpersonales) a raíz de un desajuste en la variable individual (problemas de salud, insatisfacción laboral, alejamiento) generaría como respuesta la aparición del burnout (Martínez, 2010).

Teoría de Demandas y Recursos Laborales. Finalmente, para Martínez (2010), esta teoría está sostenida por la postura inicial propuesta por el modelo de Demerouti et al. (2001) cuyo avance en el tiempo ha conllevado al origen de la teoría de demandas y recursos laborales (DLR)

Para Bakker y Demerouti, (2013) autores de la teoría de DLR consideran que los diversos entornos de trabajo pueden segmentarse en dos categorías, la primera que son las demandas y que estas son todos aquellos aspectos físicos, emocionales, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo constante generando un costo a nivel fisiológico y psíquico, entre las más comunes son la presión, la relación emocionalmente exigente con los clientes, la sobrecarga del rol, conflictos interpersonales o inadecuadas condiciones laborales; la segunda hace mención a los recursos laborales que son todos aquellos aspectos físicos, emocionales, organizacionales o sociales del trabajo que pueden disminuir las exigencias del trabajo, que ayuden al logro de los objetivos organizacionales, el aprendizaje o en el desarrollo personal (Martínez, 2010).

En ese sentido se puede afirmar que el compromiso de cada trabajador puede verse afectado en la medida que existan características o recursos favorables para hacer frente a las demandas laborales, obviamente la demandas laborales están presente en todas las profesiones, sin embargo éstas se encuentran en distintos niveles, por ejemplo la demanda laboral de un profesional de la construcción no es la misma que la demanda laboral de un asesor financiero, pues en el primero presenta una exigencia a nivel físico mientras que en el segundo presenta exigencia cognitiva y que no deja de ser relevante.

2.1.2 Desempeño Laboral

A. Definición

Según Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como “la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos. Esto significa que cada persona debe

escoger, con total libertad y autonomía, sus propios medios para alcanzar los objetivos. (p. 260).

Por su parte Bautista et al. (2020) sostienen que el desempeño laboral se describe como “aquellas acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde para el éxito de las empresas” (p.114).

Por último, como se señala en el artículo de Ticahuanca y Mamani (2021), Koopmans (2014) define al desempeño laboral como “un conjunto de comportamientos y actitudes observados en los colaboradores los cuales intervienen con los objetivos de la empresa” (p. 90).

De los conceptos anteriormente vertidos se logra comprender que el desempeño laboral se refiere a los comportamientos y capacidades que tienen los colaboradores para realizar sus actividades dentro de la empresa cuyo resultado esperado es lograr los objetivos organizacionales; para ello se debe de tener en cuenta un adecuado desenvolvimiento, perseverancia y rendir su máximo esfuerzo.

Tal como se muestra, hay diversas conceptualizaciones, siendo que para el presente estudio se usa como base teórica lo propuesto por Koopmans (2011).

B. Dimensiones

Dimensiones del desempeño laboral propuestos por Koopmans (2011):

I. Desempeño de la tarea

Esta dimensión se refiere a la capacidad del empleado para llevar a cabo las tareas asignadas de manera efectiva y eficiente, utilizando sus habilidades y conocimientos de manera óptima. Por ejemplo, se consideraría que un trabajador que cumple con los plazos de entrega, logra sus objetivos y produce resultados de alta calidad tiene un buen desempeño

II. Desempeño en el contexto

Esta dimensión se refiere a la capacidad del empleado para adaptarse y funcionar bien en el contexto laboral, que incluye las relaciones con los compañeros de trabajo, la gestión del tiempo y los recursos, y la capacidad de trabajar en equipo. Por ejemplo, un trabajador que se lleva bien con sus compañeros de trabajo, muestra iniciativa para ayudar en tareas que no están específicamente relacionadas con su trabajo y encaja bien con la cultura de la organización sería visto como un buen desempeño en la situación dada.

III. Comportamiento laboral contraproducente

Esta dimensión se refiere a las acciones o comportamientos que tienen un impacto negativo en el desempeño del trabajo o en la dinámica del equipo. Algunos ejemplos de comportamiento laboral contraproducente son el robo de activos de la empresa, el robo de propiedad de la empresa, el uso inapropiado de recursos y la falta de asistencia al trabajo sin justificación.

C. Indicadores

I. Desempeño de la tarea

- Iniciativa: Es una conducta que se da de forma espontánea y activa que una persona ejecuta una actividad de una mejor manera de lo que se requiere (Frese et al., 1996, como se citó en Gamboa et al., 2007).
- Eficiencia: Es la capacidad de una persona o entidad para conseguir un resultado con el mínimo uso de los recursos, relacionando en todo el proceso el costo beneficios, tiempo y producto (Gibson et al., 1983, como se citó en García, 1987).
- Eficacia: Es el propósito que se puede alcanzar al crear las condiciones de acondicionamiento máximo con la finalidad de lograr las metas establecidas por los objetivos (George et al., 2021).

- Responsabilidad: Es la respuesta al cumplir con los compromisos pactados en los aspectos: personal, laboral o familiar, dentro de la cual también se asume una posición de hacerse cargo de las consecuencias que puede contraer ante la toma de acciones y decisiones (De febres, 2007).
- Calidad de trabajo: Es el medio por el cual un colaborador puede desarrollar todas sus habilidades y capacidades, en donde obtienen ventajas como ampliar sus opciones de vida en el sentido de buscar mejores ofertas laborales, y mayores grados de libertad, puesto que puede llegar a mejorar estrategias que le permitan reducir tiempos respecto a su ejecución de sus actividades (Pineda y Acosta, 2010).

II. Desempeño en el contexto

- Esfuerzo y perseverancia: La perseverancia, es el esfuerzo que se realiza para alcanzar el objetivo propuesto, de igual forma la perseverancia nos permite ser constante en alguna acción hasta poder alcanzarla (Andana Editorial, 2019).
- Cooperación: Es una manera en donde se llega a pactar acuerdos de diversas índoles para alcanzar objetivos en común, en donde todos los involucrados se benefician, siendo consientes y responsables de los posibles hechos negativas que esta también pueda contraer (Hall,1983, como se citó en Mujica de López, 2001).
- Desarrollo personal: Es una fase que implica el crecimiento y superación que permite a una persona a identificar sus objetivos e intereses, con la finalidad de conseguir y potenciar recursos

indispensables para poder alcanzarlos y dar un nuevo rumbo a su vida (Gutiérrez et al., 2016).

III. Comportamiento laboral contraproducente

- Compromiso organizacional: Es un estado en donde el colaborador se siente identificado con la organización, con sus deseos y metas, con la finalidad de seguir perteneciendo a ella. Generando así un alto compromiso con el trabajo llegando a generar este fuerte vínculo laboral (Garcia e Ibarra, 2012).
- Nivel de satisfacción: Es aquel grado de expectativa que se genera en un cliente luego de haber consumo un producto o contratado un servicio. En donde se considera como valor, la nueva expectativa que se obtuvo al que tenía antes de haberlo adquirido (Hammond, 2022).
- Uso eficiente del tiempo: Es la planificación y distribución del tiempo que se destina para cada actividad que se deberán priorizar de acuerdo a diversos factores, con la finalidad de ser productivo, y evitar inconveniente en el cumplimiento de estas (Sydle, 2022).

D. Teorías

Muchas teorías de desempeño laboral se han desarrollado a lo largo del tiempo para explicar cómo se desempeñan las personas en el trabajo y qué factores influyen en su desempeño A continuación se explican los más relevantes.

Teoría de la equidad.

Según Klingner y Nabaldian (2002) se centraron en la idea de equidad percibida, que se refiere a la percepción de un individuo de si su compensación es equitativa en comparación con la de los demás. Según estos autores, la equidad percibida se basa en tres factores principales: la equidad distributiva, la equidad procesal y la equidad interaccional.

La equidad distributiva se refiere a la percepción que tiene un individuo de si la remuneración recibida es justa en comparación con la remuneración recibida por otros empleados en situaciones comparables. La equidad procesal se refiere a la percepción que tiene un individuo de si el proceso utilizado para determinar la remuneración fue justo y transparente. La equidad interaccional se refiere a la percepción de un individuo de si ha sido tratado con respeto y justicia durante el proceso de recompensa.

Para los autores de la teoría, la igualdad percibida puede tener una influencia significativa en la motivación y el desempeño de los empleados. Si los empleados creen que su salario es injusto en comparación con el de los demás, pueden experimentar sentimientos de desmotivación, lo que puede conducir a una disminución en el desempeño laboral y la satisfacción laboral.

En resumen, esta teoría sostiene que la equidad percibida es un componente esencial de la motivación ocupacional y que los empleados comparan su salario con el de otros empleados en situaciones comparables. La equidad percibida se basa en tres factores principales: equidad distributiva, equidad procesal y equidad interaccional. Si los empleados creen que su salario es injusto en comparación con el de los demás, pueden experimentar sentimientos de desmotivación y una disminución en el desempeño y la satisfacción laboral.

Teoría de las expectativas

Según Vroom (1964) esta teoría se basa en cómo las expectativas de los empleados sobre los resultados de su trabajo afectan su desempeño. En esencia, la teoría sugiere que los empleados se esforzarán más si creen que su esfuerzo tendrá un impacto directo en los resultados deseados.

Esta teoría tiene tres componentes claves: expectativa, instrumentalidad y valencia.

A. Expectativa: Esta es la creencia del empleado de que sus esfuerzos y desempeño lo llevarán al nivel deseado de desempeño. Si el empleado no cree

que sus esfuerzos tendrán una influencia significativa en el resultado final, es menos probable que se esfuerce.

B. La instrumentalidad: Se refiere a la creencia del empleado de que su desempeño será recompensado con una recompensa deseada. Si un empleado cree que incluso si logra un alto nivel de desempeño, no será compensado de manera adecuada o justa, es menos probable que continúe trabajando

C. Valencia: Esto se refiere al valor que el empleado asigna a la recompensa que espera recibir. Si la recompensa no es valiosa para el empleado, es menos probable que se esfuerce para lograrla.

En resumen, la teoría de las expectativas sugiere que los empleados harían un mayor esfuerzo cuando creen que sus esfuerzos y desempeño serán compensados de manera justa, y que la compensación en sí misma es valiosa para ellos. Como resultado, los empleadores deben evaluar cuidadosamente cómo diseñan sus sistemas de recompensa y reconocimiento para motivar mejor a sus empleados y mejorar su desempeño.

Teoría del establecimiento de metas.

Esta teoría fue planteada por Locke (1976), en la que sostiene que el desempeño laboral mejora cuando los empleados tienen metas específicas y desafiantes ya que pueden motivar a los empleados a trabajar más duro y mejorar su rendimiento. En ese sentido Locke y Latham (2002), mencionan que “las metas que son específicas y desafiantes llevan a un mayor esfuerzo que las metas que son vagas o fáciles” (p.705). Además, los autores argumentan que “la retroalimentación es crítica para la efectividad de las metas, y cuanto más frecuente y específica sea la retroalimentación, mejor será la efectividad” (p. 706).

En resumen, la teoría del establecimiento de metas sugiere que las metas específicas y desafiantes pueden motivar a los empleados a trabajar más y desempeñarse mejor. Los empleadores pueden utilizar esta teoría estableciendo metas claras y desafiantes para sus

empleados, brindando retroalimentación frecuente y específica sobre su desempeño y asegurando que las metas sean relevantes para el trabajo del empleado.

Teoría del desempeño laboral de Koopmans.

Además, es fundamental incorporar la teoría del desempeño laboral propuesta por Koopmans et al. (2011), que ofrece una visión integral del rendimiento en el trabajo, abarcando aspectos como la productividad, la calidad del trabajo y el comportamiento contextual. La teoría de Koopmans et al. (2011) sugiere que el desempeño laboral no solo se mide por los resultados directos de las tareas, sino también por factores contextuales como la adaptabilidad y el comportamiento proactivo. Esta perspectiva holística complementa la comprensión del desempeño laboral, ya que considera múltiples dimensiones que pueden ser influenciadas por factores internos y externos del entorno laboral. Estas dimensiones son: el desempeño de la tarea, el desempeño en el contexto y el comportamiento laboral contra productivo.

Posteriormente, Koopmans et al. (2014) desarrollaron el cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ) para medir el desempeño laboral basado en las dimensiones antes mencionadas. Este cuestionario fue diseñado para ser una herramienta integral que permita evaluar de manera fiable y válida las distintas facetas del desempeño laboral. Este cuestionario, el IWPQ, ha sido validado en varios estudios y es utilizado en diferentes contextos laborales para obtener una visión integral del desempeño de los empleados. Integrar la teoría del desempeño laboral de Koopmans et al. (2011) con otras teorías, como las de la equidad, expectativas y establecimiento de metas, proporciona un marco teórico sólido. Esto permite un análisis más completo de cómo diferentes factores, incluyendo la percepción de equidad, las expectativas sobre las recompensas y las metas establecidas, afectan el rendimiento general de los empleados. Este enfoque multidimensional es crucial

para desarrollar intervenciones efectivas que no solo mejoren el desempeño laboral, sino que también incrementen la motivación y satisfacción de los empleados.

2.2 Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Pacheco et al. (2023) en su artículo tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación entre las variables puestas en estudio. La metodología de investigación al que recurrieron los autores fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño transversal, correlacional y no experimental. Para la recolección de dato se tuvo como técnica a la encuesta, y de instrumento al cuestionario que se aplica a una muestra de 271 trabajadores municipales de Lima Sur, obteniendo como conclusión que el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral tienen una fuerte relación negativa, argumentando que la satisfacción laboral tiene un rol importante para reducir que los colaboradores sufren este síndrome. La investigación descrita en las líneas anteriores, confirma la existencia de una correlación negativa entre las variables en estudio, por otro lado, nos acogemos en que la información recogida será una herramienta esencial para que se formule estrategias que permitan reducir el síndrome de burnout, para un mejor desempeño laboral.

Espino y Neyra del Carpio (2023) cuyo estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables en estudio. La metodología a la que recurrió fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de diseño no experimental con corte transversal. El estudio tuvo como 108 colaboradores de CONIMPA S.A.C, seleccionando una muestra de 85 evaluados que contaban con más de seis meses de experiencia laboral en dicha entidad, la cual se recogió los datos mediante la técnica denominada encuesta, y dos cuestionarios como instrumento. Obteniendo como resultado la existencia de una correlación negativa entre las variables en estudio. La investigación aportó el siguiente análisis, cuando el valor de unas de esta variable se incrementa, la otra variable

disminuye, es decir que ejerce una influencia contraria, la cual confirma que un adecuado manejo del síndrome de burnout en bajos niveles, permitirá un impacto en el incremento positivo del desempeño laboral.

Gutiérrez (2022) en su investigación estableció como objetivo principal determinar la relación de la variable síndrome de burnout y desempeño laboral, la población y muestra en estudio estuvo conformada por 152 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa. La metodología optada para la investigación fue de método sustantivo, corte transversal, diseño no experimental, con análisis correlacional. Para la recolección de datos se recurrió como instrumento al cuestionar denominado "Maslach Burnout Inventory" para la variable SDB y para el DL se optó por un cuestionario de Espinoza y Estrada. Como resultado de la investigación se afirmó la relación entre las variables que se planteó como hipótesis general, la cual es relación negativa de forma moderada. El aporte de la investigación radica en su análisis de Gutiérrez (2022) que menciona que el SDB perjudica al desempeño laboral, reconociendo algunos factores que aportan a la relación negativa de las variables: el atraso en su remuneración, constante carga laboral en plazos exigidos, jornadas extensas y horas extras la cual generan síntomas de agotamiento físico y mental que merman el desempeño laboral. Agregando que la falta de reconocimiento de su labor, oportunidades para su crecimiento profesional en base a sus logros y metas alcanzadas, y de capacitación son aspectos que dificultad para poder cubrir sus necesidades en diversos aspectos, todo ello afectando a la calidad de servicio que brindan a los ciudadanos.

Ortega y Ruiz (2022) planteo objetivo principal determinar la relación existente entre la variable puesta en estudio: desempeño laboral y sus dimensiones del síndrome de burnout. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, alcance correlacional, con muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se tuvo como instrumento el cuestionario para cada variable puesta en estudio, aplicada en

una muestra de 160 profesionales del personal de salud de la provincia de Cañete. Al concluir la investigación se determinó que ante la formulación del objetivo general existe relación entre las variables en estudio, determinada en una fuerte relación negativa con las dimensiones agotamiento emocional (rs=-826) y despersonalización (rs=-765) representado con un tamaño del efecto grande representado por un 68% y 58% respectivamente, por otro lado respecto a la dimensión de realización personal se obtuvo una relación positiva (rs=736) con un tamaño de efecto grande representado por un 54%. El aporte de la investigación es que ante la presencia del SB el colaborador experimenta una serie de actitudes negativas que contrarrestan su desempeño laboral, creándole dificultades para alcanzar los objetivos propuestos, que predominan aun ante la existencia mínima de actitudes positivas como puede ser la motivación y la autoconfianza.

Padilla (2020) en su investigación planteó como objetivo determinar la asociación entre el tiempo de servicio y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Rezola de Cañete, periodo de agosto a diciembre 2019, para ello realizó un estudio no experimental, tipo correlacional aplicando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para determinar el nivel de Burnout y otro cuestionario para determinar el tiempo de servicio el cual fue dirigido a 109 profesionales del centro de salud, llegando a la conclusión de que el nivel de Síndrome de Burnout predominante en los profesionales de la salud es de nivel intermedio con ello evidenciando la asociación entre el tiempo de servicio y el S.B. intermedio (p=0.098). Este antecedente permite entender que el tiempo de servicio muchas veces es un factor condicionante para la aparición del burnout pero que no determina su completo desarrollo, es decir por sí solo como agente no logra ser suficiente para desencadenar las otras dimensiones del burnout.

Figueroa (2019) en su estudio de investigación tuvo como metodología el enfoque cuantitativo y de diseño correlacional, para determinar los objetivos utilizó una muestra de 70

docentes de los tres niveles académicos, lo que conlleva al autor a concluir que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los docentes con una correlación de Pearson de 0.532 evidenciando una moderada asociación de variables, así mismo sucede con la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que tiene correlación de Pearson de 0.404, 0.409,0.446 respectivamente asociándose con la variable desempeño laboral. Esta investigación contribuye a entender que si bien es cierto este síndrome está íntimamente ligado a las actividades asistenciales por su alto nivel de entrega, sin embargo, el sector educación no es ajeno a esta situación, es por ello que se evidencia altos niveles de agotamiento y baja realización personal, es por ello que en este sector se debe dar mayor difusión del tema y desarrollar programas de prevención, entre otro.

Jamanca (2019) en su investigación planteó una investigación de nivel correlacional, tomando como muestra a 26 trabajadores, aplicando el cuestionario de Maslach (1986) llamado también MBI, logrando encontrar una alta carga laboral, escaso apoyo directivo y situaciones adversas contra los trabajadores, generando largos periodos de estrés perjudicando así el óptimo desempeño. El autor llegó a concluir que existe una relación no significativa entre las variables, síndrome de burnout y el desempeño de los trabajadores, donde la dimensión agotamiento emocional se evidenció una relación significativa del 62.2% sobre el desempeño laboral, en la dimensión despersonalización la relación no es significativa llegando solo a 18.8% y finalmente en la dimensión realización personal existe una relación no significativa de 11.3% sobre el desempeño. Esta investigación nos permite entender que el Síndrome de burnout no es ajeno al rubro construcción, dando evidencia con mayor porcentaje en la primera dimensión, esto debido a que muchas veces las empresas tienen un enfoque orientado más a lo productivo que a una gestión eficiente y centrada en las personas, generando muchas veces efectos negativos en las personas, a tal punto de tener relaciones menos personales y más físico.

B. Antecedentes internacionales

Gisbert (2021) en su investigación tuvo como objetivo identificar como era la relación entre la variable SDB y el desempeño laboral, delimitando su demografía a las funciones de asociaciones Municipales de Bolivia. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, metodología correlacional con un diseño no experimental – transeccional. Para la toma de datos el autor recurrio al cuestionario denominado "El inventario de Burnout de Maslach – MBI" para evaluar el SDB y la escala de evaluación para el DL. La investigación se concluyó indicando la existencia de una correlación negativa de las variables que se plantearon en el objetivo general, el aporte de la investigación radica en su afirmación en que el SDB no es una dificultad que nace de la propia persona, sino que es producto del ambiente laboral en donde se encuentra, como se estructura y se organiza esta, puesto que muchas veces su busca maximizar al colaborador, generando una sobrecarga laboral la cual le perjudica, por otro lado menciona que los colaboradores municipales conllevan aún más una carga adicional a su labor ya que su gestión como gobiernos autónomos deben desarrollar y promover diversas actividades que ayuden a fortalecer las capacidades de la gestión municipal.

Márquez (2020) en su estudio de investigación tuvo como principal objetivo identificar la relación entre las variables: DL y SDB, recurriendo como metodología de investigación al enfoque cuantitativo, no experimental, con corte transversal y de alcance descriptivo. Para la investigación se determinó como muestra a 68 profesionales de la salud, a quienes se le aplico una encuesta por cada variable. Al final del trabajo se obtuvo como resultado la existencia de una relación negativa y significativa entre las variables, reconocimiento que las dimensiones del SDB se encuentra con niveles elevados que favorecen la presencia de este síndrome. El aporte de la investigación es que los problemas que influyen al SDB también coinciden con otras investigaciones, entre ellas tenemos los salarios, falta de desarrollo profesional y las faltas de consideración con sus opiniones,

pudiendo deducir que posiblemente estos problemas sean los principales causantes de un elevado síndrome.

Mababu (2019) en su investigación planteó como objetivo general analizar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el rendimiento natural. Para la esta investigación el autor recurrió al análisis correlacional y como técnica de análisis se optó por el análisis de regresión jerárquica, aplicada a una muestra de 260 empleados del sector hostelero. La investigación concluyó con la obtención de resultado la existencia de una relación significativa negativa y bidireccional de las variables. Entonces la investigación descrita, aportan en que el estudio de las dimensiones respecto a sus variables debe ser analizadas cuidadosamente, porque muchas veces estos generan fuertes impactos en las variables, generando el síndrome de burnout un impacto sustancial sobre el rendimiento laboral.

Ganga (2019) en su tesis planteó como objetivo principal determinar qué factores influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de BEME, la cual llevó al autor a concluir que dicha empresa no realiza acciones en pro del desempeño de sus trabajadores, el no tener programas, actividades, talleres o capacitaciones constantes genera el incumplimiento de las metas propuestas. Este antecedente nos permite entender que si bien es cierto mantener al personal en buenas condiciones labores no garantiza del todo que su desempeño sea el óptimo, debido a que constantemente se dan nuevos y mejores cambios, como actualización de programas, nuevas formas de trabajo, procesos, entre otros, es por ello que tener un personal capacitado, permite aprovechar al máximo las aptitudes de cada uno de los colaboradores.

Treviño et al. (2019) en su artículo publicado en la revista AD-minister, México, utilizaron el enfoque cualitativo de diseño fenomenológico empírico que los conlleva a emplear como instrumento de recolección de datos a la entrevista realizada a 14 gerentes de seis pymes, de tres sectores: manufactura, servicio y comercio. Los autores concluyeron que

una parte de los gerentes tienen un estrés propio del trabajo sin llegar a un estrés crónico esto gracias a que la carga laboral es balanceada, tienen una buena relación interpersonal y tienen estabilidad en la vida familiar, por el contrario, los gerentes que tienen excesiva carga laboral por lo general no cumplen con las metas, generando frustración, problemas de salud e incluso problemas familiares, en otras palabras, la presión supera su capacidad emocional. El antecedente contribuye a comprender que un adecuado manejo de las tareas, cambiando el cotidiano sistema de trabajo ya sea delegando funciones, planeando acciones conjuntas, en el mejor de los casos contratando nuevo personal favorece a reducir los niveles de estrés por consiguiente evitando la aparición del burnout.

Salgado y Leria (2019) en su artículo, publicado en la revista Universidad y Salud, Chile, utilizaron el diseño comparativo transversal cuya muestra fue no probabilística de 169 funcionarios. Los autores concluyeron que existe una prevalencia media moderada de Síndrome de Burnout 88,8% y un 10% en los niveles altos lo que conlleva con el tiempo a una influencia insidiosa y perjudicial. Esto es resultado de diversos factores, uno de ellos el compromiso con el rol profesional, según su teoría los funcionarios se exponen en gran medida a altas demandas laborales que superan sus esfuerzos y terminan obteniendo altos niveles de tensión laboral, que al largo plazo le produce estrés e insatisfacción, otra respuesta a esos resultados son las variables edad y experiencia profesional que se relacionan de manera directa y negativa en el agotamiento emocional, así como positivo con la eficacia e implicación laboral, así mismo se obtuvo relaciones de manera directa entre la realización personal y las condiciones laborales, recursos y carga horaria. El antecedente contribuye a entender que dos de las causas primordiales que conlleva a tener SB, es la sobrecarga laboral y las condiciones laborales prestadas por la organización.

2.3 Definición de términos básicos

- Absentismo: El absentismo se define como la ausencia física e injustificada de un estudiante del salón de clases. Este tipo de ausencia generalmente se considera reiterada y consecutiva. Sin embargo, otras formas de ayuda irregular, inconsistentes o por materias son difíciles de controlar y registrar. (Garcia, 2001).
- Capacidades: lo definen como las “fortalezas” o recursos de los que dispone una comunidad y que le permiten sentar las bases para su desarrollo, así como hacer frente a un desastre cuando éste acontece (Andersen y Woodrow, 1989).
- Coadyuvar: Contribuir o ayudar a la consecución de algo (RAE, 2005).
- Contexto: es el entorno o circunstancia en la que se considera un hecho, ya sea cultural, histórico, político o de cualquier otra índole. (RAE, 2001).
- Factor: son los diversos elementos que influyen, determinan o intervienen en que algo sea de manera particular. (Ferrer, 2014).
- Habilidades: es el dominio de las técnicas que se pueden dar de forma práctica o cognoscitiva (Álvarez, 1990).
- Herramienta: Es aquel componente creado para realizar una labor o de manera sencilla, pero que requiere del uso adecuada. (Concepto Definición, 2021).
- Perjudicial: que ocasiona o puede ocasionar daño material o moral (Kernerman, 2013).
- Servidor público: es aquel que tiene como responsabilidad ejecutar diversas políticas, para atender los requerimientos ante las entidades públicas, contribuyendo al bienestar de la nación (El Peruano, 2023).
- Crónico: Hace referencias a aquello que se mantiene durante un largo periodo de tiempo. (MedlinePlus, 2023)

- Productividad: es el vínculo entre los productos e insumos obtenidos que tienen el objetivo de obtener el resultado esperado en un tiempo de producción más corto. (Ullo et al., 2023)
- Contraproducente: es aquel efecto que se genera de manera contraria al esperado. (RAE, 2023)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

3.1.2 Hipótesis especifica

H1: La dimensión agotamiento emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

H2: La dimensión despersonalización se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

H3: La dimensión realización personal se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

3.2 Definición conceptual de las variables

3.2.1 Síndrome de burnout

“Una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional” (INSST, 2007).

3.2.2 Desempeño laboral

“Aquellas acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde para el éxito de las empresas” (Bautista et al., 2020)

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable (X) Síndrome de Burnout Nivel de calificación 1 = Baja 2 = Media 3 = Alta	"Una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional" (INSST, 2007).	A través del instrumento MBI que consta de 22 items que permite medir las dimensiones del S.B. al cual se le adaptado la escalas.	Agotamiento emocional	Nivel de fatiga Nivel de cansancio Nivel de frustración	1.- Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo. 2.- Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo. 3.- Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que enfrentar otro día de trabajo. 4.- Siento que trabajar con mucha gente es un esfuerzo 5.- Siento que mi trabajo me está desgastando. 6.- Me siento frustrado en mi trabajo. 7.-Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 8.- Trabajar directamente con personas me produce estrés. 9.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4 Casi siempre. 5. Siempre
			Despersonalización	Nivel de deshumanización	10.-Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales. 11.- Siento que mi trato con la gente es más duro. 12.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 13.- Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes. 14.- Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.	
			Realización personal	Nivel de autoestima Nivel de autoeficacia Nivel de logro	15.- Siento que puedo comunicarme fácilmente con los compañeros de trabajo. 16.- Trato muy eficazmente los problemas de los clientes. 17.- Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes. 18.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes. 19.- Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes. 20.- Me siento muy activo en mi trabajo. 21.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 22.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma.	

Variable (Y) Desempeño Laboral Nivel de calificación 1 = Baja 2 = Media 3 = Alta	"Aquellas acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde para el éxito de las empresas" (Bautista et al., 2020)	Se medirá a través del cuestionario del desempeño laboral individual adaptado al contexto peruano elaborado por Geraldo (2022) que toma en consideración las dimensiones propuestas por Koopmans et al. (2014).	Desempeño de la tarea	Iniciativa Eficiencia Eficacia Responsabilidad Calidad de trabajo	1.- He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo. 2.- He sido capaz de establecer prioridades. 3.- He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo en forma eficiente. 4.- He gestionado bien mi tiempo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Desempeño en el contexto	Esfuerzo y perseverancia Cooperación Desarrollo personal	5.- Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. 6.- He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo. 7.- He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas. 8.- He asumido responsabilidades adicionales. 9.- He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo. 10.- He participado activamente en reuniones y/o consultas.	
			Comportamiento laboral contraproducente	Compromiso organizacional Nivel de satisfacción Uso eficiente del tiempo	11.- He empeorado los problemas del trabajo 12.- Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. 13.- He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. 14.- He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

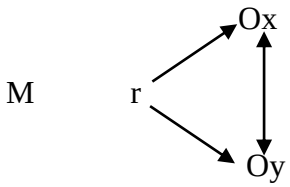
4.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, también conocida como: pura, dogmática o teórica, tiene la peculiaridad de que todo el desarrollo de la investigación se genera en el marco teórico. El objetivo de este tipo de investigación es acrecentar los conocimientos científicos, sin recurrir al aspecto práctico. (Muntané, 2010)

4.2 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental transaccional correlacional debido a que este tipo de diseño describe relaciones entre dos o más variables tomados en un determinado tiempo, sin intervención y se fundamenta en los planteamientos e hipótesis correlacionales. (Hernández et al., 2010).

Según el siguiente gráfico:



Por lo tanto:

M = Muestra a ser evaluada

Ox = Observación de la variable x: Síndrome de burnout

Oy = Observación de la variable y: Desempeño laboral

r = Indica la posible relación entra las variables

4.3 Método de investigación

La presente investigación, utilizó el método hipotético-deductivo, pues nace de una hipótesis y a través de deducciones se llega a las conclusiones sin antes confrontarla con los hechos. (Bernal, 2010).

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

Es entendida como aquel grupo de individuos que comparten características en común, ya sea un color, una ciudadanía, una clase social, un mismo lugar de trabajo, u otras características similares (Ñaupas et al., 2018).

En ese sentido la población del presente trabajo de investigación está integrada por, 119 personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, 2023. En la siguiente tabla se muestra la población total de colaboradores según sexo.

Tabla 2

Personal administrativo CAS, según Sexo

Sexo	N° de administrativos	%
Hombres	72	61%
Mujeres	47	39%
Total	119	100%

4.4.2 Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018), sostiene que la muestra es "el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta". (p.196). Aplicando la fórmula de población finita se obtuvo como muestra la cantidad de 91 personales administrativos, por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Donde:

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

$$n=\frac{1.96^2\times 0.5\times 0.5\times 119}{0.05^2(119-1)+1.96^2\times 0.5\times 0.5}$$

$$n= 91.03680102$$

$$n= 91$$

n (muestra) = x

N (población) = 119 personal administrativo

p (probabilidad de ocurrencia) = 0.5

q (probabilidad de no ocurrencia) = 0.5

z (coeficiencia para el nivel de confianza) = 95% / 1.96

e (margen de error) = 5% / 0.05

Así mismo se consideró algunos criterios de selección:

Criterios de inclusión: Colaboradores con más de 3 meses de trabajo continuo.

Criterios de exclusión: Personal CAS contratado por reemplazo.

4.5 Lugar de estudio

Se determinó a la Municipalidad Distrital de Asia ubicada en el distrito de Asia perteneciente a la provincia de Cañete, como lugar de estudio, así como para la aplicación de la técnica de recolección de datos.

4.6 Técnica e instrumento para la recolección de datos

- Técnica: Encuesta

Hernández et al. (1997) describen a la encuesta como un instrumento de recopilación de datos de las muestras probabilísticas, analizado mediante pruebas estadísticas que permitirán realizar estimaciones del desenvolvimiento de las variables en donde se plasman opiniones. Se recurrió a esta técnica ya que la investigación buscó saber cuál es la relación con respecto a las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral, información obtenida de las opiniones del personal administrativo CAS.

- Instrumento: Cuestionario

Galán (2009) hace referencia al cuestionario a aquel conjunto de preguntas previamente diseñadas para obtener los datos que necesita una investigación para poder alcanzar los objetivos propuestos.

Para determinar el nivel del síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), cuestionario utilizado a nivel mundial, el cual está integrado por 22 preguntas dividida en tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para la medición del Síndrome de Burnout se utilizará la escala Likert con los siguientes valores: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Para conocer el nivel del desempeño laboral se utilizará el cuestionario de Koopmans et al. (2014) adaptado al contexto peruano elaborado por Geraldo (2022), dicho cuestionario está integrado por 14 preguntas dividida en tres dimensiones: Desempeño de la tarea, y Desempeño contextual y Comportamiento laboral contraproducente. Para la medición del desempeño laboral se utilizará la escala de Likert la cual tiene los siguientes valores: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

4.7 Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis e interpretación de los datos, se inició con la recopilación de los resultados que fueron obtenidos por medio de los cuestionarios sobre las variables: Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, seguido se recurrió a la hoja de cálculo Excel para la creación de la base de datos que fue trasladada al programa estadístico denominado Statistical Product and Service Solutions (SPSS versión 25). Posterior a ello, se realizó la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, cuyo resultado de confiabilidad es de 0,703, determinando que la confiabilidad de los instrumentos es aceptable. Para demostrar los resultados del estudio, se empleó el estadístico descriptivo, tablas y gráficos de frecuencia, y para demostrar la correlación del Síndrome de burnout y desempeño laboral se sometió a prueba del coeficiente de correlación de Pearson con una confiabilidad de 95% para corroborar que la hipótesis formulada en la investigación es cierta,

posteriormente permitió formular las discusiones, conclusiones y recomendaciones para los futuros trabajos.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	91	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	91	100,0

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

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	36

Como se observa, el resultado es de 0,703, lo que significa que la confiabilidad es aceptable, por ende, la investigación tiene una validez positiva.

Tabla 4

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad	
Coeficiente alfa de Cronbach	**Valoración**
a ≥ 0.9	Excelente
0,8 ≤ a < 0,9	Bueno
0,7 ≤ a < 0,8	Aceptable
0,6 ≤ a < 0,7	Cuestionable
0,5 ≤ a < 0,6	Pobre
a < 0,5	Inaceptable

Nota. Extraído de George y Mallery (2003, p. 231). Paso a paso una guía sencilla y de referencia.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Resultados del Síndrome de Burnout

Tabla 5

Distribución de frecuencia del nivel del Síndrome de Burnout.

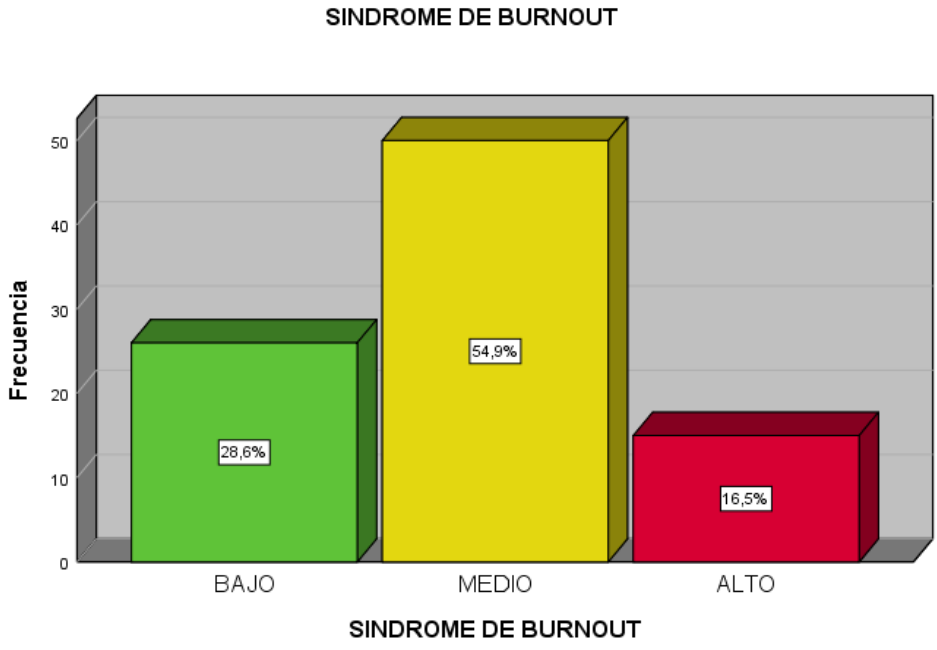
SINDROME DE BURNOUT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	28,6	28,6	28,6
	MEDIO	50	54,9	54,9	83,5
	ALTO	15	16,5	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación

Figura 1

Diagrama del nivel de Síndrome de Burnout



Interpretación: La tabla 5 y figura 1 muestran que, el 54,9 % del personal administrativo revelaron tener un nivel medio de síndrome de burnout, seguidamente del 28,6% que presenta un nivel bajo y solo el 16,5% presentaron un nivel alto. Este resultado evidenció que un poco más de la mitad de los encuestados está experimentando síntomas

moderados de burnout, esto podría implicar un grado moderado de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en su trabajo.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

Tabla 6

Distribución de frecuencia del nivel de agotamiento emocional

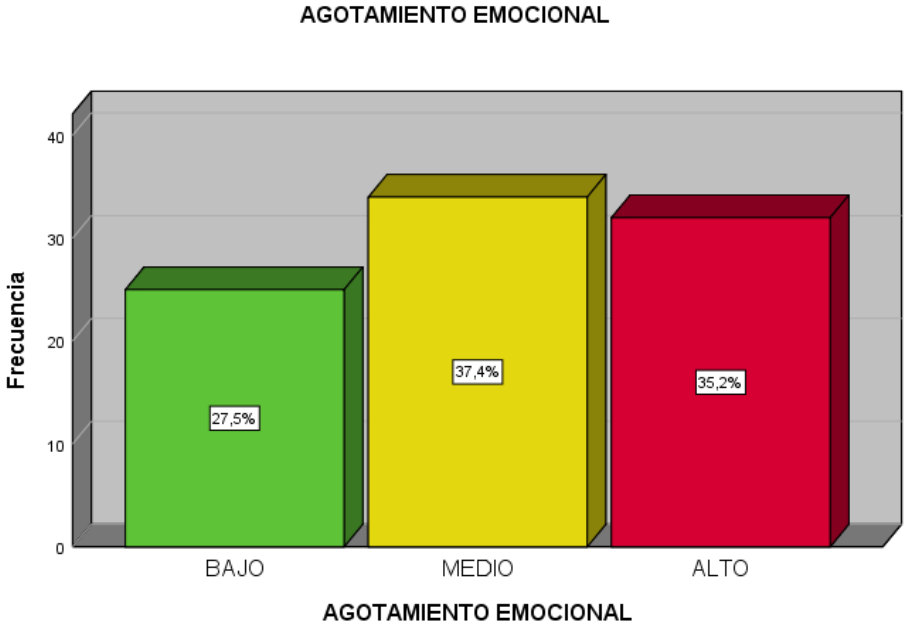
AGOTAMIENTO EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	27,5	27,5	27,5
	MEDIO	34	37,4	37,4	64,8
	ALTO	32	35,2	35,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación

Figura 2

Diagrama de la dimensión agotamiento emocional



Interpretación: La tabla 6 y figura 2 muestran que, el 37,4 % del personal administrativo revelaron tener un nivel medio de agotamiento emocional, seguido de un 35,2% que presentaron un nivel alto y solo el 27,5% un nivel bajo. Este resultado evidenció que una proporción considerable de los encuestados está experimentando síntomas moderados de agotamiento emocional reflejado en cansancio, fatiga y frustración.

Dimensión 2: Despersonalización

Tabla 7

Distribución de frecuencia del nivel de despersonalización.

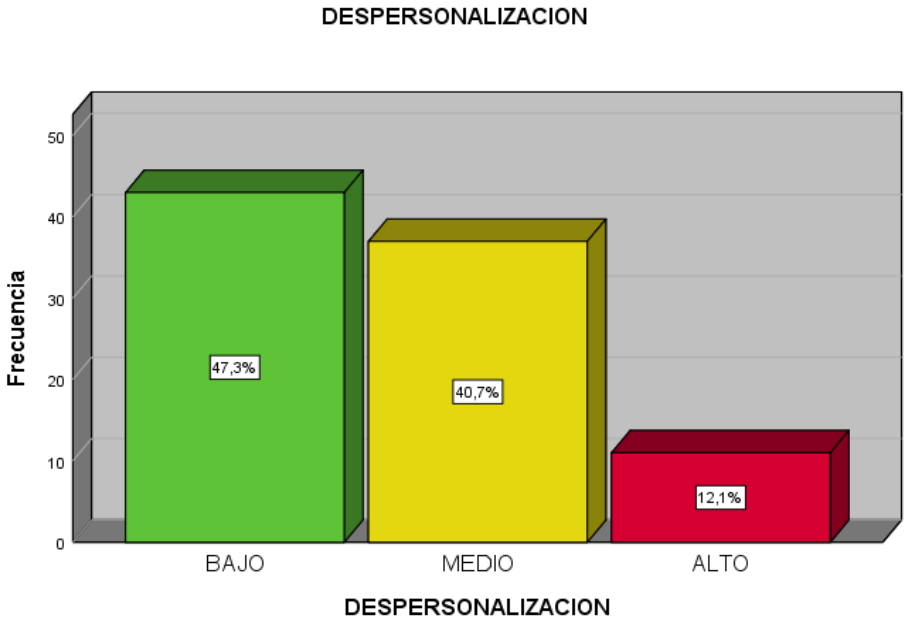
DESPERSONALIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	43	47,3	47,3	47,3
	MEDIO	37	40,7	40,7	87,9
	ALTO	11	12,1	12,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación.

Figura 3

Diagrama de la dimensión despersonalización



Interpretación: La tabla 7 y figura 3 muestran que, el 47,3 % del personal administrativo revelaron tener un nivel bajo de despersonalización, seguido de un 40,7% que presentaron un nivel medio y solo el 12,1% un nivel alto. Este resultado evidenció que la mayoría de los encuestados (52,8%) se encuentran en niveles de despersonalización medio alto por lo que este grupo podría estar experimentando señales de distanciamiento emocional, y/o actitudes negativas, lo que es un indicador de que hay áreas que necesitan atención, ya

que podría tener efecto en cadena, afectando negativamente el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y la calidad de servicio prestado.

Dimensión 3: Realización personal

Tabla 8

Distribución de frecuencia del nivel de realización personal.

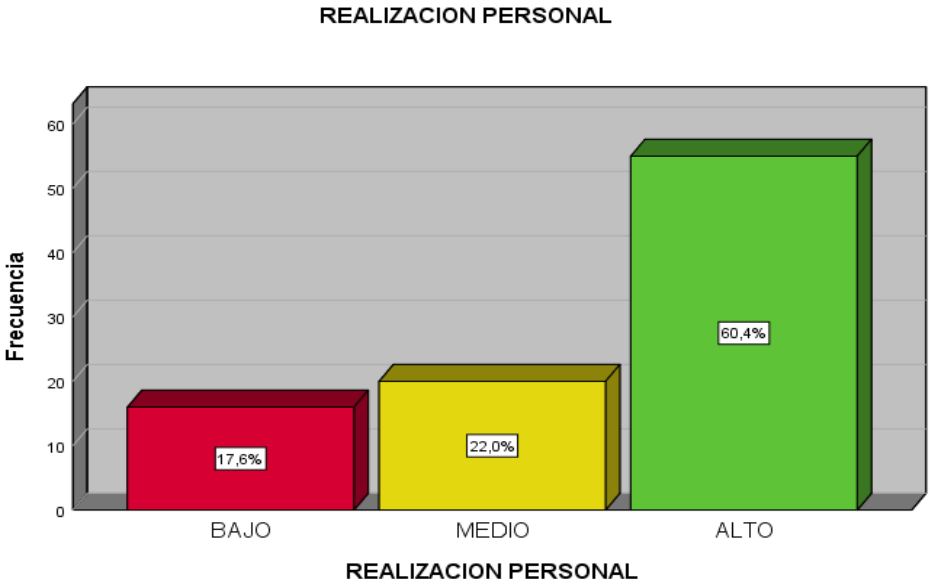
REALIZACION PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	17,6	17,6	17,6
	MEDIO	20	22,0	22,0	39,6
	ALTO	55	60,4	60,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación.

Figura 4

Diagrama de la dimensión realización personal



Interpretación: La tabla 8 y figura 4 muestran que, el 60,4 % del personal administrativo revelaron tener un nivel alto de realización personal, seguido de un 22 % que presentaron un nivel medio y el 17,6% un nivel bajo. Este resultado evidenció que aunque la mayoría de los encuestados se encuentran en un nivel alto de realización personal, el 17,6% se encuentra en el nivel bajo, el cual no es insignificante ya que dicha proporción de la

población podría estar experimentando insatisfacción con sus logros en el trabajo a raíz de problemas subyacente como la falta de apoyo, la sobre carga de trabajo o falta de reconocimiento, lo que cual es preocupante y no debe ser subestimada por la institución, ya que este grupo de trabajadores podría estar experimentando un burnout significativo, lo que no solo compromete su bienestar, sino también la eficacia y eficiencia de su trabajo.

5.1.2. Resultados del Desempeño laboral

Tabla 9

Distribución de frecuencia del nivel del desempeño laboral.

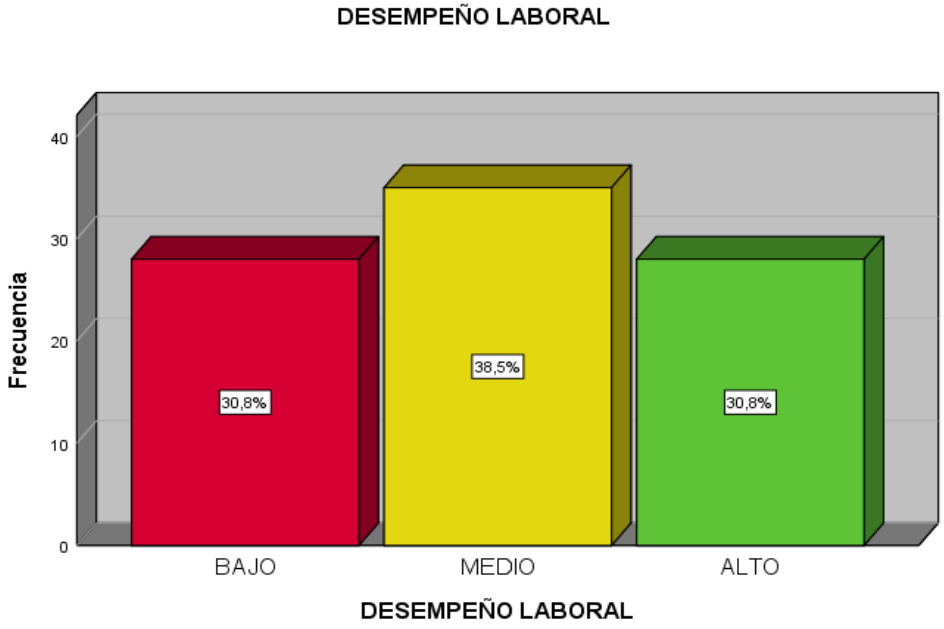
DESEMPEÑO LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	30,8	30,8	30,8
	MEDIO	35	38,5	38,5	69,2
	ALTO	28	30,8	30,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación.

Figura 5

Diagrama del nivel de desempeño laboral



Interpretación: La tabla 9 y figura 5 muestran que, el 38,5 % del personal administrativo revelaron tener un nivel medio de desempeño laboral, seguido de un 30,8%

que presentaron un nivel alto y de igual forma el 30,8% un nivel bajo. Este resultado evidenció que la mayoría del personal administrativo (69,3%) se encuentran en un nivel medio alto, por lo que, su desempeño viene siendo moderado, sin embargo, es preocupante que un 30,8% se encuentre en un nivel bajo, esto podría indicar problemas de efectividad, eficiencia o compromiso con la institución.

Dimensión 1: Desempeño de la tarea

Tabla 10

Distribución de frecuencia del nivel de desempeño de la tarea.

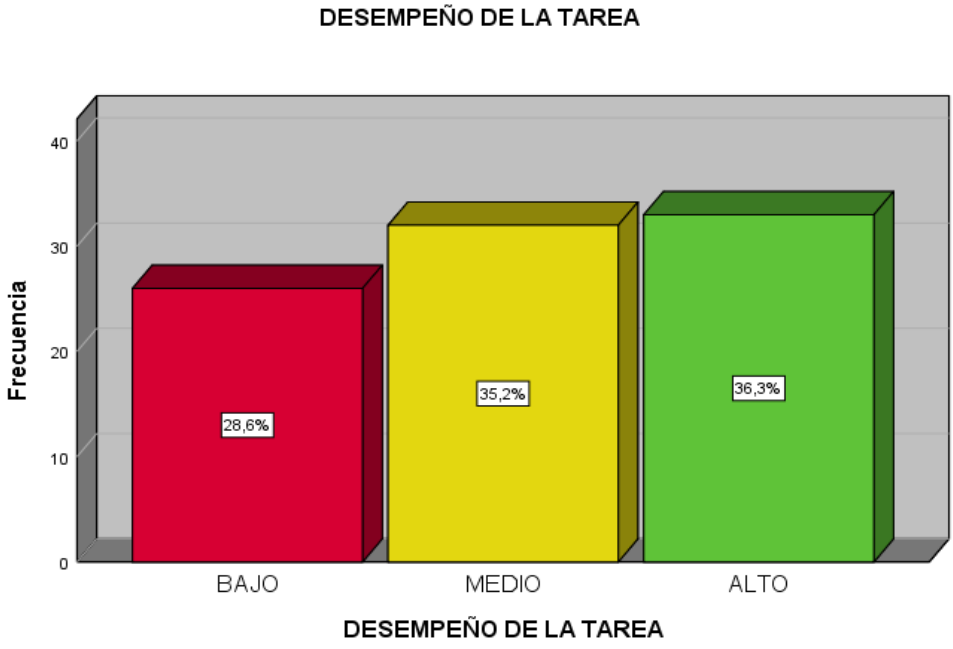
DESEMPEÑO DE LA TAREA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	28,6	28,6	28,6
	MEDIO	32	35,2	35,2	63,7
	ALTO	33	36,3	36,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación.

Figura 6

Diagrama de la dimensión desempeño de la tarea



Interpretación: La tabla 10 y figura 6 muestran que, el 36,3 % del personal administrativo revelaron tener un nivel alto en el desempeño de la tarea, seguido de un 35,2%

que presentaron un nivel medio y el 28,6% un nivel bajo. Este resultado evidenció que un porcentaje ligeramente mayor de empleados presenta un alto desempeño en el desarrollo de tareas específicas, sin embargo, hay margen para mejorar su eficiencia y efectividad.

Dimensión 2: Desempeño de la tarea

Tabla 11

Distribución de frecuencia del nivel de desempeño en el contexto.

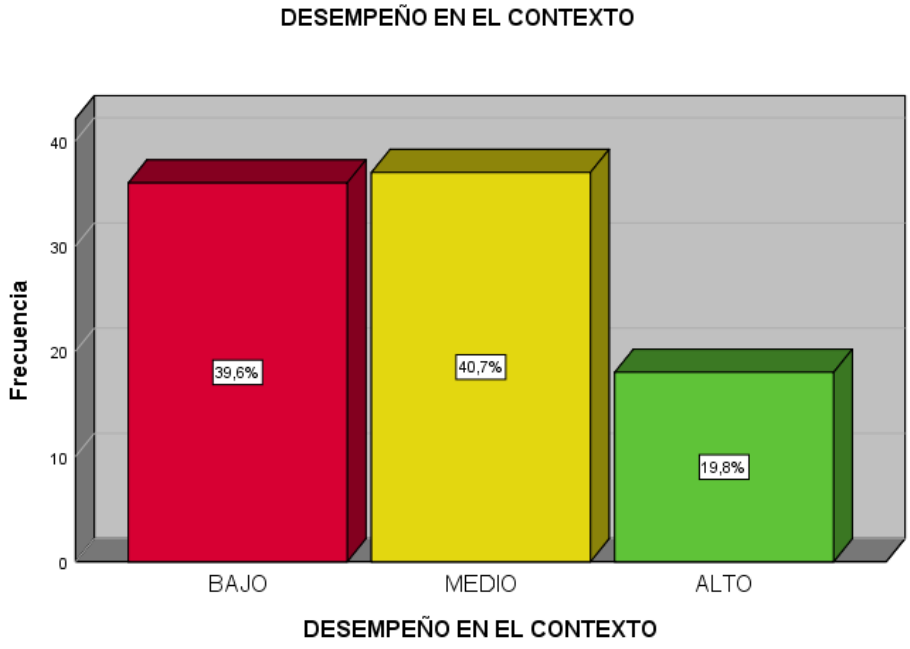
DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	36	39,6	39,6	39,6
	MEDIO	37	40,7	40,7	80,2
	ALTO	18	19,8	19,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación.

Figura 7

Diagrama de la dimensión desempeño en el contexto.



Interpretación: La tabla 11 y figura 7 muestran que, el 40,7 % del personal administrativo revelaron tener un nivel medio de desempeño en el contexto, seguido de un 39,6% en un nivel bajo y solo un 19,6% presentó un nivel alto. Este resultado refleja una

necesidad de mejora, ya que casi el 80% del personal se sitúa en niveles medios bajos en cuanto a su relación con el entorno laboral y los usuarios, situación que podría estar generando un ambiente menos colaborativo y una experiencia de usuario subóptima, afectando la eficiencia interna como la percepción de la municipalidad por parte de la comunidad.

Dimensión 3: Comportamiento laboral contraproducente

Tabla 12

Distribución de frecuencia del nivel de comportamiento laboral contraproducente.

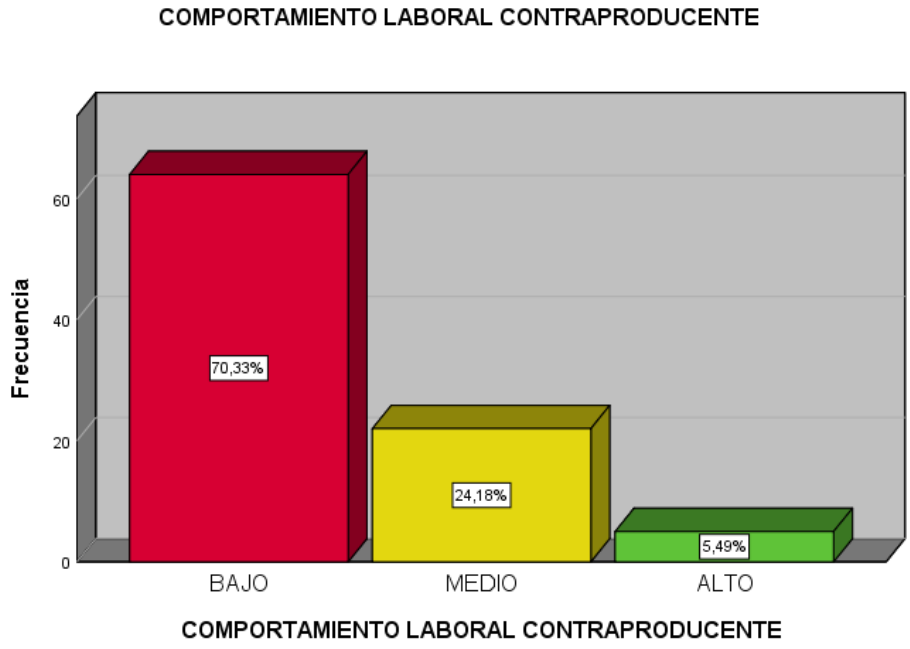
COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	64	70,3	70,3	70,3
	MEDIO	22	24,2	24,2	94,5
	ALTO	5	5,5	5,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Nota: Elaborado a partir del cuestionario de investigación.

Figura 8

Diagrama de la dimensión comportamiento laboral contraproducente.



Interpretación: La tabla 12 y figura 8 muestran que, el 70,3 % del personal administrativo revelaron tener un nivel bajo de comportamiento laboral contraproducente,

seguido de un 24,2% en un nivel medio y solo un 5,5% presentó un nivel alto. Este resultado evidenció que la mayoría de empleados rara vez participan en actividades que perjudiquen el desempeño organizacional, sin embargo, el hecho de que aproximadamente un cuarto de los empleados tenga un comportamiento contraproducente en un nivel medio indica que podrían existir factores que, si no se abordan, podrían aumentar estos comportamientos negativos. Esto es relevante en el contexto del síndrome de burnout, ya que puede estar relacionado con un aumento en los comportamientos contraproducentes.

5.2. Resultados inferenciales:

Comprobación de Hipótesis general:

H0: El síndrome de burnout no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Ha: El síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Tabla 13

Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Correlaciones de las variables

		SÍNDROME DE BURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL
SÍNDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	1	-,382**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	91	91
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	-,382**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	91	91

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

El valor del estadístico r de Pearson es de -0.382, con una correlación significativa. Ante los resultados obtenidos, se afirma que con un 95% de confianza hay una correlación inversa moderada entre la variable Síndrome de burnout y la variable Desempeño laboral,

hecho que se respaldó por el valor de Sig. (bilateral) de 0.0001, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

Comprobación de Hipótesis Especifica 1:

H0: La dimensión agotamiento emocional no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Ha: La dimensión agotamiento emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Tabla 14

Correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral

Correlaciones

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	-,581**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	91	91
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	-,581**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	91	91

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

El valor del estadístico r de Pearson es de -0.581, con una correlación significativa. Puesto que con un 95% de confianza se afirma la existencia de una correlación inversa fuerte entre la dimensión Agotamiento emocional y la variable Desempeño laboral, sustentado en el valor de Sig. (bilateral) de 0.0001, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

Comprobación de Hipótesis Especifica 2:

H0: La dimensión despersonalización no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Ha: La dimensión despersonalización se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Tabla 15

Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral

Correlaciones

		DESPERSONALIZACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
DESPERSONALIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	-,582**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	91	91
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	-,582**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	91	91

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

El valor del estadístico r de Pearson es de -0.582, representado con una correlación significativa. Al procesar los datos, se obtiene un resultado que afirma con un 95% de confianza una correlación inversa fuerte entre la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño laboral, justificado con el valor de Sig. (bilateral) de 0.0001, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

Comprobación de Hipótesis Especifica 3:

H0: La dimensión realización personal no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Ha: La dimensión realización personal se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.

Tabla 16

Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral

Correlaciones

		REALIZACIÓN PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
REALIZACIÓN PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,443**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	91	91
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,443**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	91	91

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

El valor del estadístico r de Pearson es de 0.443, fundamentado con una correlación significativa. Los resultados afirman con un 95% de confianza la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión Realización personal y la variable Desempeño laboral, hecho que se cimenta con el valor de Sig. (bilateral) de 0.0001, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general planteado en la presente investigación fue determinar de qué manera el SB se relaciona con el DL del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023. Ante ello, al realizar los análisis descriptivos se infiere lo siguiente, como resultado en la variable SB el 54.9 % (n=50) presenta un nivel medio, el 28.6% (n=26) un nivel medio y el 16.5% (n=15) un nivel alto; lo que respecta a la variable DL se obtuvo que el 38.5% (n=35) presentan un nivel medio y presentando con un mismo porcentaje de 28% (n=28) presentan niveles bajo y alto. Ahora, en lo que concierne al análisis inferencial, se obtuvo como nivel de significancia entre las variables un valor de 0.0001 menor a 0.005 (5%) afirmando la existencia de una relación significativa, agregando que el coeficiente de Pearson (r) está representado por el -0.382 representando una correlación inversa moderada.

Dichos resultados evidentemente concuerdan con Pacheco et al. (2023) el cual realizo su investigación en una entidad municipal confirmando su hipótesis planteada, afirmando la existencia de una correlación entre el SB y el DL, mencionando la importancia de los datos recogidos, puesto que servirán como una herramienta para formular estrategias que permitan disminuir el SB. Así mismo, encontramos investigaciones realizadas en otros campos laborales, tal es el caso de Espino y Neyra del Carpio (2023) quien estudio al SB y el DL en una empresa de impresiones textiles, quien al finalizar su estudio determino la relación entre las variables, concretizando que un adecuado manejo del SB permitirá la elevación del DL. De la misma forma, Mababu (2019) centro su investigación en una empresa hostelera, que al término de su investigación confirmo la relación entre las variables SB y DL, sintetizando en líneas finales que las dimensiones involucradas deben ser analizadas minuciosamente puesto que generan un gran impacto en el comportamiento de las variables. Como instancia final se encuentra el aporte de Treviño et al. (2019) quien direcciono su estudio a gerente de PYMES,

concluyendo con el análisis que un adecuado manejo de sus labores, en donde lo equiparen con el desarrollo de su vida familiar y social favorecerá a la reducción del estrés que por consecuencia también el SB.

Respecto al objetivo específico 1 de la presente investigación fue identificar de qué manera la dimensión agotamiento emocional se relaciona con el DL del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023. Ante ello, al realizar los análisis descriptivos se infiere lo siguiente, como resultado de la dimensión agotamiento emocional el 37.4 % (n=34) presenta un nivel medio, 35.2 % (n=32) presenta un nivel alto y el 27.5% (n=25) un nivel alto; lo que respecta a la variable DL se obtuvo que el 38.5% (n=35) presentan un nivel medio y presentando con un mismo porcentaje de 28% (n=28) presentan niveles bajo y alto. Ahora, en lo que respecta al análisis inferencial, se obtuvo como nivel de significancia entre la dimensión y la variable un valor de 0.0001 menor a 0.005 (5%) afirmando la existencia de una relación significativa, agregando que el coeficiente de Pearson (r) está representado por el -0.581 representando una correlación inversa fuerte.

En relación al objetivo específico 1, se ha logrado comprobar la hipótesis, es decir, se logró determinar que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral (Sig.= 0.0001 < 0.05; Rho = -0.581). Este resultado es congruente con la investigación de Gisbert (2021) la cual su investigación fue centrada en funcionarios de una municipalidad en la cual evaluó el SB y el DL, deduciendo que el SB nace de varios factores como la estructura, organización y ambiente laboral, en su investigación el resalto que el SB es producto del ambiente laboral, puesto que muchas veces como empresas se busca maximizar al personal generándole sobrecarga de trabajo, resaltando que las municipalidad tienen una gestión autónoma la cual genera una presión adicional ante otros tipo de organizaciones. De igual manera, Jamanca (2019) hizo su investigación de las variables SB y DL en el sector de la construcción, donde identifico que los colaboradores tienen alta recarga

laboral, principal causante de los síntomas del agotamiento emocional como fatiga y cansancio que es considerado por Maslach y Jackson (1981), acompañado de un escaso apoyo directivo la cual les genera cierto grado de estrés. Finalmente, para concluir los aportes que sustenta la presencia del agotamiento emocional, hacemos referencia a Padilla (2020), quien, en su investigación, concluyo que el tiempo de servicio es un factor condicionante para la aparición del SB, puesto que muchas veces los contratos se dan de mediano a largo plazo, y muchas veces les hacen caer en actividades rutinarias lo que lo conllevan a la desmotivación y frustración que son parte del agotamiento emocional.

Respecto al objetivo específico 2 de la presente investigación fue identificar de qué manera la dimensión despersonalización se relaciona con el DL del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023. Ante ello, al realizar los análisis descriptivos se infiere lo siguiente, como resultado de la dimensión despersonalización el 47.3 % (n=43) presenta un nivel bajo, 40.7 % (n=37) presenta un nivel medio y el 12.1% (n=11) un nivel alto; lo que respecta a la variable DL se obtuvo que el 38.5% (n=35) presentan un nivel medio y presentando con un mismo porcentaje de 28% (n=28) presentan niveles bajo y alto. Ahora, en lo que respecta al análisis inferencial, se obtuvo como nivel de significancia entre la dimensión y la variable un valor de 0.0001 menor a 0.005 (5%) afirmando la existencia de una relación significativa, agregando que el coeficiente de Pearson (r) está representado por el -0.582 representando una correlación inversa fuerte.

Del mismo modo, en relación al segundo objetivo específico, se logró comprobar que la despersonalización tiene relación con el desempeño laboral (Sig.= 0.0001 < 0.05; Rho = -0.5582). Este resultado es comparable con Ortega y Ruiz (2022) quien también reporto en su investigación que el SB permite experimentar actitudes negativas que son obstáculos para alcanzar sus objetivos propuestos, y como consecuencia disminuye el DL, esto sustentando en el concepto que menciona Maslach y Jackson (1981) en sus definiciones de las

dimensiones del SB. Por otra parte, se encuentra Ganga (2019) realizo una investigación del DL en los colaboradores del sector bancario, concluyendo que la empresa no realiza algún tipo de acciones que aporte al desarrollo profesional de sus colaboradores entre ellas el desarrollo de las habilidades duras y blandas, la cuales pueden ser talleres que permitan un mejor trato al clientes y manejo de emociones ante diversas situaciones que puedan contravenir el buen desempeño de los trabajadores, mencionando que brindar buenas condiciones laborales no garantiza un óptimo DL. Por último, Salgado y Leria (2019) resaltó en sus resultados que el rol que cumple el trabajador en la empresa es influyente para la existencia del SB, puesto que los directivos muchas veces son sometidos a mayores demandas laborales que muchas veces estas superan su esfuerzo creándole tensión, insatisfacción y estrés, a la vez también reconocer que otros factores tales como la edad y experiencia aportan al SB.

Respecto al objetivo específico 3 de la presente investigación fue identificar de qué manera la dimensión realización personal se relaciona con el DL del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023. Ante ello, al realizar los análisis descriptivos le corresponder lo siguiente, como resultado de la dimensión realización personal el 60.4 % (n=55) presenta un nivel alto, 22.0 % (n=20) presenta un nivel medio y el 17.6% (n=16) un nivel bajo; lo que respecta a la variable DL se obtuvo que el 38.5% (n=35) presentan un nivel medio y presentando con un mismo porcentaje de 28% (n=28) presentan niveles bajo y alto. Ahora, en lo que respecta al análisis inferencial, se obtuvo como nivel de significancia entre la dimensión y la variable un valor de 0.0001 menor a 0.005 (5%) afirmando la existencia de una relación significativa, agregando que el coeficiente de Pearson (r) está representado por el 0.443 representando una correlación inversa moderada.

De igual manera, en relación al tercer objetivo específico, se logró comprobar que la realización personal para la presente investigación tiene una moderada relación con el desempeño laboral (Sig.= 0.001 < 0.05; Rho = 0.443). Este resultado es comparable con Gutiérrez (2022), quien en su investigación menciona que el SB perjudica al DL, llegando a reconocer algunos factores que aportación a la relación inversa de estas variables, estas son: recarga laboral en plazos exigidos, horas extras, atraso en remuneración, falta de reconocimiento a su labor, oportunidades de crecimiento. Algunos de los factores señalados en su investigación de Gutiérrez (2022) se reafirman por Maslach y Jackson (1981) dentro de su conceptualización de realización personal. Así mismo, Figueroa (2019) también aporta al presente objetivo específico puesto que su investigación concluyo que el SB se relaciona al alto nivel de entrega, y en su investigación realizada en docentes, en la cual al igual que la presente investigación sus trabajadores tiene contacto con los usuarios, pues este tipo de servicios de atención muchas veces genera mucha demanda de energía, y que muchas veces no es reconocida y valorado, y menos te permite poder realizar mayores crecimiento profesional, lo cual causa insatisfacciones y una falta de valoración profesional. Para concluir, Márquez (2020) reconoce en su investigación algunos factores que influyen al SDB, y que menciona que coincide con otros autores, dentro de la cuales menciona: Salarios, falta de desarrollo profesional, reconocimiento de sus opiniones y aportes, todo ello es considerado como principales causantes por parte del autor para un elevado SB, estos factores son mencionado dentro de su conceptualización de Maslach y Jackson (1981).

VII. CONCLUSIONES

En este apartado, se exponen las conclusiones a las que se llegaron, después de haber procesado los datos obtenidos:

Primera. Se determinó que existe relación inversa moderada significativa entre las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023, la misma que se evidencia con el valor de correlación del estadístico r de Pearson obtenido de -0.382, denotando así una moderada presencia del síndrome de burnout con síntomas de cansancio, pensamientos negativos, desinterés y acciones adversas a sus funciones la misma que se ven reflejados en un bajo desempeño laboral.

Segunda. Se identificó que existe relación inversa fuerte significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, dado que el valor de correlación del estadístico r de Pearson es de -0.581, denotando así que el 72,6 % del personal administrativo CAS presenta un nivel medio alto de agotamiento emocional lo que se puede inferir que dicho personal está presentando síntomas de cansando, fatiga y frustración.

Tercera. Se identificó que existe relación inversa fuerte significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, dado que el valor de correlación del estadístico r de Pearson es de -0.582, denotando así que el 52,8% del personal administrativo CAS se encuentran en niveles de despersonalización medio alto, por lo que, es preocupante ya que más de la mitad del personal padecen moderados niveles de despersonalización, lo cual se ve reflejado en un trato inadecuado con los usuarios y compañeros de trabajo, actitudes apáticas, negativas e insensibles ante diversas situaciones laborales.

Cuarta. Se identificó que existe relación directa moderada significativa entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral, dado que el valor de correlación del estadístico r de Pearson es de 0.443, denotando así que el 60,4% del personal administrativo

CAS se encuentran en un nivel alto de realización personal, por lo que es positivo para la organización, sin embargo, el 17,6% se encuentra en el nivel bajo, lo cual no es insignificante ya que dicha proporción de la población podría estar experimentando insatisfacción con sus logros en el trabajo a raíz de problemas subyacente como la falta de apoyo, la sobre carga de trabajo o falta de reconocimiento, incurriendo a que no se cumplan las funciones de forma eficiente y no se consigan los resultados esperados por la institución.

VIII. RECOMENDACIONES

Primera. A la Sub Gerencia de Gestión y Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Asia se le recomienda reducir el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores mediante la implementación de estrategias de mejora del entorno de trabajo, seguido de un acompañamiento psicológico, así como estudios anuales de clima laboral, con la intención de reducir gradualmente los niveles de estrés y con ello aumentar el desempeño laboral de su personal.

Segunda. A la Sub Gerencia de Gestión y Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Asia se le recomienda reducir el agotamiento emocional de su personal, a través de charlas para una adecuada administración de tiempos, incluyendo espacios de descanso, técnicas de relajación y sobre todo se promueva el equilibrio entre la convivencia familiar y laboral.

Tercera. A la Sub Gerencia de Gestión y Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Asia, se le recomienda reducir la despersonalización de los trabajadores mediante la implementación de talleres como: comunicación efectiva, manejo de estrés, manejo de habilidades blandas; así mismo acompañamiento psicológico e implementación de pausas activas, a fin de mejorar el desempeño del trabajador.

Cuarta. A la Sub Gerencia de Gestión y Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Asia, se le recomienda mejorar la realización personal de sus trabajadores mediante la ejecución de cursos o talleres de capacitación en temas concernientes a las funciones que se realizan, reuniones mensuales de los avances, así como promover programas de empoderamiento y reconocimiento al personal, con el propósito de tener un personal más capacitado, comprometido y entusiasmado en el desarrollo de las funciones.

IX. REFERENCIAS

Álvarez de Zayas, R. M. (1990). *El desarrollo de habilidades en la enseñanza de la historia.* Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Andana Editorial. (01 de Marzo de 2019). *Andana Editorial*. Obtenido de El esfuerzo y la perseverancia son valores esenciales para la vida: https://blog.andana.net/2019/03/01/el-esfuerzo-y-la-perseverancia-son-valores-esenciales-para-la-vida/

Andersen, M., & Woodrow, P. (1989). *Resurgir de las cenizas : estrategias de desarrollo en tiempos de desastre.* París: Westview Press. doi:10.1017 / S0035336100013290

Apertura Negocios. (2019). *Estrés laboral: cada vez cuesta más relajarse fuera de la oficina*. https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Estres-laboral-cada-vez-cuesta-mas-relajarse-fuera-de-la-oficina-20190501-0005.html

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, *29*(3), 107–115. https://doi.org/10.5093/tr2013a16.

Bandura, A. (1982). Mecanismo de autoeficacia en la agencia humana. American Psychologist, 37, 122-147. http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.37.2.122.

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Cientifica Valor Agregado*, *7*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788.

Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra ed.). Pearson Educación.

Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de Psicología, 26(1), 169-180.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed). Mc Graw Hill Educación. http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf

Concepto Definición. (30 de 01 de 2021). *Concepto Definición*. Obtenido de Herramienta: https://conceptodefinicion.de/herramienta/

Cooke, R. (2020). *El costo del estrés laboral y como reducirlo*. TED. https://www.ted.com/talks/rob_cooke_the_cost_of_work_stress_and_how_to_reduce_it?language=es

De febres, R. (2007). Para crecer en un valor. *Revista educación en valores*, 3. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3090190.pdf

Díaz Ledesma, C. R., Gutiérrez Crespo, H., & Amancio Castro, A. M. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, *9*(1), 1973–1987. https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426

Drake, E. (2008). *Profesionales que queman: El síndrome Burn out*. https://elpsicotaller.wordpress.com/category/prevencion-y-salud/

El Peruano. (29 de Mayo de 2023). El Peruano. *El servidor público del Perú*. Obtenido de https://elperuano.pe/noticia/213926-el-servidor-publico-del-peru

Espino Narváez, J., & Neyra del Carpio, E. (2023). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de conimpa s.a.c., lima, 2022.* lima: facultad de ciencias empresariales de la universidad san ignacio de oyola. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74c5913a-ae6e-48e3-80a3-e284568854ce/content

Figueroa Hurtado, F. (2019). *El síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa San Alfonso de Santa Clara* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4203/TD CE 2208 F1 - Figueroa Hurtado Fany Silvana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galán Amador, M. (04 de 27 de 2009). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de El cuestionario en ela Investigación: https://manuelgalan.blogspot.com/search?q=cuestionario

Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P., & Peiró, J. (2007). *LA EMPLEABILIDAD Y LA INICIATIVA PERSONAL COMO ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL*. Valencia: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, S.A. Obtenido de https://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2007-01.pdf

Ganga Jiménez, C. A. (2019). *Análisis de los factores que determinan el desempeño de los equipos de alto rendimiento y propuestas para aumentar el impacto de la gerencia de la felicidad en Bancoestado microfinanzas* [UNIVERSIDAD DE CHILE]. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173250/Análisis-de-los-factores-que-determinan-el-desempeño-de-los-equipos-de-alto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia Gracia, M. (2001). *L'Absentisme Escolar en zones socialment desafavorides. El cas de la ciutat de Barcelona.* Bellaterra: Facultad de ciencias políticas y sociología de la Universidad Autonoma de Barcelona. Obtenido de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/5106/mgg01de16.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Izquierdo, M. (1987). *Efectividad organizacional: concepto y evaluación.* Murcia: Departamento de Psiquiatría y Psicología social de la Universidad de Murcia. Obtenido de https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1989/vol2/arti3.htm#:~:text=Como%20se%C3%B1alan%20Gibson%2C%20Ivancevich%20y,%2Fproducto%20y%20costo%2Ftiempo.

Garcia, M., & Ibarra, L. (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de Compromiso Organizacional: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (11.0 update, 4th ed.). Allyn & Bacon.

George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., Labori, R., & Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*, 15. Obtenido de http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf

Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista De Investigación En Psicología*, *25*(1), 63-81. https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920

Gisbert Antequera, F. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en funcionarios de la federación de asociaciones municipales de bolivia.* la paz: facultad de humanidades y ciencias de la educación.

Gill Monte, P. (2003). Burnout Syndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología Del Trabajo y Las Organizaciones*, *19*(2), 181–197. https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf

Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Ediciones Pirámide.

Gutiérrez, L., Ayuso, Y., Losada, N., & Valencia, A. (2016). *Centro de Psicología de madrid*. Obtenido de Desarrollo Personal: https://centrodepsicologiademadrid.es/desarrollo-personal-en-madrid/

Gutiérrez Nonato, R. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital del Santa.* Trujillo: Facultad de medicina humana. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9720/REP_ROXANA.GUTIERREZ_SINDROME.DE.BURNOUT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). *Hubspot*. Obtenido de Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla: https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación.* Mexico: MCGRAW-HILL. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill Interamericana Editores (ed.); 5ta ed.).

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (McGraw- Hill Interamericana Editores (ed.); 1a. ed.).

Jamanca Rodríguez, R. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño de los trabajadores de la constructora ramón castilla SRL, Huaraz, 2018* [Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3492/T033_70612940_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kernerman English Multilingual Dictionary. (2013). *Kernerman English Multilingual Dictionary*. Obtenido de Perjudicial: https://es.thefreedictionary.com/perjudicial

Kinnear, & Taylor. (1993). *CAPÍTULO III: Metodología.* Obtenido de https://docplayer.es/97130146-Capitulo-iii-metodologia.html

Klingner, D. E., & Nabaldian, J. (2002). *La administración del personal en el sector público: Contextos y estrategias.* (Mcgraw-Hill Interamericana Editores (ed.); Cuarta edi).

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 53(8), 856-866. https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Vet, H. C. W. De, & Beek, A. J. Van Der. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. JOEM, 56(3), 331–337. https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113.

La República. (2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/

Lázaro Fernández, S. (2004). *El desgaste profesional (Sindrome de burnout) en los trabajadores sociales*.http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/191/b15139372.pdf?sequence=1

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, *1*, 1297–1343.

Locke, Edwin A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, *57*(9), 705–717. https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705

Lopez, A. (2017). *El Sindrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* [Universida de Vigo].

http://www.investigo.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1

Mababu, R. (2019). *La relación entre el burnouty el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería.* Madrid: Revista Internacional de Humanidades Médicas. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8144169

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). La medición del agotamiento experimentado. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99-113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ra. Edici). The Scarecrow Press.

Maslach, C. y Leiter, M. (2016), Entender la experiencia del síndrome de burnout: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría. World Psychiatry, 15(2): 103-111. https://doi.org/10.1002/wps.20311

Martínez Pérez, A., (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. Vivat Academia, (112), 42-80

Márquez Jiménez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el hospital general del norte de guayaquil los ceibos.* guayaquil: sistema de posgrado de la universidad católica de santiago de guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf

MedlinePlus. (02 de Febrero de 2023). *MedlinePlus*. Obtenido de Crónico(a): https://medlineplus.gov/spanish/

Ministerio de Económia y Finanzas. (Agosto de 2023). *Consulta Amigable*. Obtenido de https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/

Mujica de López, M. (2001). La Cooperación, una estrategia viable para relacionar a la Universidad con el Sector Productivo. *Multiciencias*, 13. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/904/90412004.pdf

Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Rapd online*. Obtenido de https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis* (Ediciones de la U (ed.); 5a Edición).

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud mental en el trabajo*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Ortega Huallanca, M., & Ruiz Garces, D. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud de la provincia de Cañete, 2022.* Callao: Facultad de ciencias de la salud. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109580/Ortega_HMN-Ruiz_GD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacheco, A., Alvarez, A., Peñaran, C., Pineda, F., Quispe, J., Felix-Poicon, E., y Ruiz, M. (2023). *The effect of burnout syndrome on the job satisfaction of employees in the municipalities of South Lima: a cross-sectional study.* Lima: Annals of Medicine & Surgery. Obtenido de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10552962/pdf/ms9-85-4731.pdf

Padilla Matos, J. (2020). *Asociación entre el tiempo de servicio y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Rezola de Cañete, periodo agosto a diciembre 2019.* [Universidad Privada San Juan Bautista]. http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2693

Pineda, J., & Acosta, C. (2010). Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-44832011000200003#:~:text=Desde%20este%20punto%20de%20vista,obtener%20mayores%20grados%20de%20libertad.

RAE. (2001). *Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: https://www.rae.es/drae2001/contexto

RAE. (2005). *Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario panhispánico de dudas: https://www.rae.es/dpd/coadyuvar

Real Academia Española. (2023). *Asociación de academias de la lengua española*. Obtenido de contraproducente: https://dle.rae.es/contraproducente

Salgado Roa, J. A., & Leria-Dulčić, F. J. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, *22*(1), 06–16. https://doi.org/10.22267/rus.202201.169

Schaufeli, W. B., y Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. CRC press.

Sydle. (03 de Mayo de 2022). *Sydle*. Obtenido de Gestión del tiempo: ¿qué es y cómo aplicarla? Descubre su importancia: https://www.sydle.com/es/blog/gestion-del-tiempo-60ccb3d36ed0c97012c9bfef

Ticahuanca Sandoval, F. I., & Mamani Palacios, B. R. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, *8*(1), 86–98. https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout*. Editorial Espacio.

Treviño, E., Treviño, R., Segovia Jiménez, S., Reyna Delgado, F. I., y Vallejo Pérez, B.

(2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *AD-Minister*, *35*, 137–163. https://doi.org/10.17230/Ad-minister.35.6

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley & Sons.

X. ANEXOS

10.1 Autorización para realizar el proyecto de investigación

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA - CAÑETE

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N°041-2024-SGGRH-HCMA-MDA

SRES.: BACH. CÉSAR ALONSO HUAMÁN TALLA Y BACH. CLEBER JOSÉ CHIPA CRIALES

Asunto: Autorización para realizar el proyecto de investigación sobre la Municipalidad Distrital De Asia.

PRESENTE:

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, visto el Proveído N°137 de fecha 23 de mayo del 2024, en donde la Gerencia de Administración y Finanzas autoriza el desarrollo del proyecto de investigación titulada: "Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, Período 2023"; así mismo, de hacer uso del nombre de la institución, realizar recolección de datos (encuesta) y disponer de la información institucional con fines que realice su investigación.

Por lo que se realiza la notificación correspondiente en razón al expediente N°5192-24.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA

Abog. PIERO ALONSO CALAGUA CAYAHUALLPA
Sub Gerencia de Gestion de Recursos Humanos MDA

Asia, Capital Turística del Verano

918 844 872
Calle LA MAR Nº 315 Capilla de Asia - Cañete
www.muniasia.gob.pe



10.2 Cuestionarios

Estimado (a) colaborador (a):

A continuación, se le mostrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. **El objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de desempeño**, para lo cual le solicito su colaboración respondiendo a todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considere es la adecuada. A continuación, se presenta una escala valorativa perteneciente al cuestionario sobre el Síndrome de Burnout:

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

SINDROME DE BURNOUT					
I. Agotamiento emocional	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.					
2. Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.					
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que enfrentar otro día de trabajo.					
4. Siento que trabajar con mucha gente es un esfuerzo.					
5. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6. Me siento frustrado en mi trabajo.					
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
8. Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
II. Despersonalización	Calificación				
	1	2	3	4	5
10. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.					
11. Siento que mi trato con la gente es más duro.					
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					

13. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes.					
14. Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.					
III. Realización personal	Calificación				
	1	2	3	4	5
15. Siento que puedo comunicarme fácilmente con los compañeros de trabajo.					
16. Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.					
17. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes.					
18. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes.					
19. Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes.					
20. Me siento muy activo en mi trabajo.					
21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma.					

Nota: Adaptado del Cuestionado Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach et al. (1986).

Marque con una (X) la alternativa que considere es la adecuada. A continuación, se presenta una escala valorativa:

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

DESEMPEÑO LABORAL					
IV. Desempeño de la tarea	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2. He sido capaz de establecer prioridades.					
3. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo en forma eficiente.					
4. He gestionado bien mi tiempo.					
V. Desempeño en el contexto	Calificación				
	1	2	3	4	5
5. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8. He asumido responsabilidades adicionales.					
9. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10. He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
VI. Comportamiento laboral contraproducente	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. He empeorado los problemas del trabajo					
12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Nota: Tomado de Geraldo (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos.

10.3 Matriz de consistencia

"Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023? **PROBLEMA ESPECIFICO** PE1: ¿De qué manera la dimensión agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023? PE2: ¿De qué manera la dimensión despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023? PE3: ¿De qué manera la dimensión realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar de qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023. **OBJETIVO ESPECIFICO** OE1: Identificar de qué manera la dimensión agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023. OE2: Identificar de qué manera la dimensión despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023. OE3: Identificar de qué manera la dimensión realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.	**HIPOTESIS GENERAL** El síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023. **HIPOTESIS ESPECIFICA** H1: La dimensión agotamiento emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023. H2: La dimensión despersonalización se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023. H3: La dimensión realización personal se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de Asia, periodo 2023.	**VARIABLE X:** SÍNDROME DE BURNOUT X1: Agotamiento emocional X2: Despersonalización X3: Realización personal **VARIABLE Y:** DESEMPEÑO LABORAL Y1: Desempeño de la tarea. Y2: Desempeño en el contexto. Y3. Comportamiento laboral contraproducente	**1.Enfoque de investigación:** Cuantitativo. **2.Tipo de investigación:** Básica. **3.Nivel de investigación:** Descriptiva Correlacional. **4.Diseño de la investigación:** No experimental. **5.Población de investigación:** está conformada por 119 personal administrativo CAS-2023. **6.Muestra de la investigación**: 91 personal administrativo CAS-2023. **7.Técnicas de recolección de datos:** Encuesta **8.Instrumento:** Cuestionario

10.4 Validación de instrumento por juicio de expertos.

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"
1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario del Síndrome de Burnout**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			**94**	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			**95**	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				**97**
4. Organización	Existe una organización lógica.																				**98**
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				**99**
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			**95**	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				**96**
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			**94**	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				**98**
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			**95**	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96.1

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Dr. FILIBERTO FERNANDO OCHOA PAREDES	**DNI N°**	07356267
Dirección domiciliaria:	Jr. Juan Valer Sandoval 980 Pueblo libre	**Teléfono/Celular:**	999260055
Grado Académico:	Doctor		
Mención:	Administración		

Firma

Lugar y fecha:

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: OCHOA PAREDES Filiberto Fernando FIR 07356267 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/06/2024 20:12:16-0500

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			**95**	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				**97**
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			**95**	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			**95**	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				**98**
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			**94**	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			**94**	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			**94**	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			**94**	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				**98**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Dr. FILIBERTO FERNANDO OCHOA PAREDES	**DNI N°**	07356267
Dirección domiciliaria:	Juan Valer Sandoval 980 Pueblo Libre	**Teléfono/Celular:**	999260055
Grado Académico:	Doctor		
Mención:	Administración		

Firma

Lugar y fecha:

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: OCHOA PAREDES Filiberto Fernando FIR 07356267 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/06/2024 20:12:35-0500

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario del Síndrome de Burnout**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			**95**	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				**99**
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				**99**
4. Organización	Existe una organización lógica.																			**94**	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				**98**
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				**98**
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			**95**	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			**95**	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				**97**
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				**99**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96.9

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Dr. SEGUNDO WALDEMAR RIOS RIOS	**DNI N°**	**06799562**
Dirección domiciliaria:	URB. AEROPUERTO MZ J LT 31 CALLAO	**Teléfono/Celular:**	998774752
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención:	EDUCACION		



Firma

Lugar y fecha: Cañete , 30 de junio del 2024

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			**95**	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			**94**	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			**94**	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			**95**	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				**98**
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				**98**
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				**99**
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			**95**	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				**97**
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				**99**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96.4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Dr. SEGUNDO WALDEMAR RIOS RIOS	**DNI N°**	**06799562**
Dirección domiciliaria:	URB. AEROPUERTO MZ J LT 31 CALLAO	**Teléfono/Celular:**	998774752
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención:	EDUCACION		



Firma

Lugar y fecha: Cañete , 30 de junio del 2024

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"
1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario del Síndrome de Burnout**

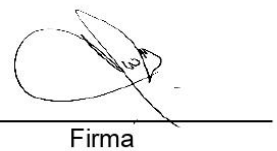
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			**94**	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			**95**	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				**97**
4. Organización	Existe una organización lógica.																				**98**
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			**95**	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			**95**	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				**96**
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			**94**	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			**95**	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				**97**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.6

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Mgtr. Julio Wu Matta	**DNI N°**	06767672
Dirección domiciliaria:	-	**Teléfono/Celular:**	960732455
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Gerencia de la calidad y productividad		



Firma
Lugar y fecha: 14 de junio de 2024

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.**

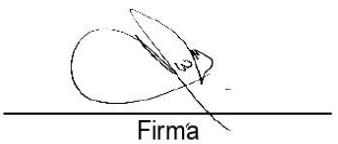
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			**94**	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			**94**	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				**97**
4. Organización	Existe una organización lógica.																			**95**	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				**96**
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				**98**
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				**99**
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				**97**
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			**94**	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			**95**	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.9

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Mgtr. Julio Wu Matta	**DNI N°**	06767672
Dirección domiciliaria:	-	**Teléfono/Celular:**	960732455
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Gerencia de la calidad y productividad		



Firma

Lugar y fecha: Chincha, 14 de junio de 2024

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																**80**				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																**80**				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														**70**						
4. Organización	Existe una organización lógica.																**80**				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																**80**				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																**80**				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																**80**				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																**80**				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																**80**				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																**80**				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 79,00

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno	**DNI N°**	20028058
Dirección domiciliaria:	Autopista la Quebrada S/N Imperial	**Teléfono/Celular:**	964670792
Grado Académico:	Doctor		
Mención:	Educación		

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: ALBERTO BUENO RAMON OSORIO FIR 20028058 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 10/07/2024 17:19:06-0500

Firma

Lugar y fecha: 10 de julio del 2024

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"
1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario del Síndrome de Burnout**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	**85**			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																**80**				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																**80**				
4. Organización	Existe una organización lógica.																	**85**			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	**85**			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																	**85**			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																**80**				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																	**85**			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																**80**				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																**80**				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82,5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno	**DNI N°**	20028058
Dirección domiciliaria:	Autopista la Quebrada S/N Municipal	**Teléfono/Celular:**	964670792
Grado Académico:	Doctor		
Mención:	Educación		

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ALBERTO BUENO RAMON OSORIO FIR 20028058 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 10/07/2024 17:19:31-0500

Firma
Lugar y fecha: 10 de julio del 2024

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA - CAÑETE

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N°041-2024-SGGRH-HCMA-MDA

SRES.: BACH. CÉSAR ALONSO HUAMÁN TALLA Y BACH. CLEBER JOSÉ CHIPA CRIALES

Asunto: Autorización para realizar el proyecto de investigación sobre la Municipalidad Distrital De Asia.

PRESENTE:

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, visto el Proveído N°137 de fecha 23 de mayo del 2024, en donde la Gerencia de Administración y Finanzas autoriza el desarrollo del proyecto de investigación titulada: "Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, Período 2023"; así mismo, de hacer uso del nombre de la institución, realizar recolección de datos (encuesta) y disponer de la información institucional con fines que realice su investigación.

Por lo que se realiza la notificación correspondiente en razón al expediente N°5192-24.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA
Abog. PIERO ALONSO CALAGUA CAYAHUALLPA
Sub Gerencia de Gestion de Recursos Humanos - MDA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M02.02-VRI-029 Fecha de Aprobación: 16-10-2023	Versión: 01

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°010-2024

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "**SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA, PERIODO 2023"**.

Cuyos autores son, **Cleber José Chipa Críales** con DNI N° 71809908 **y César Alonso Huamán Talla** con DNI N° 74377653, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del **6%**, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 04 de septiembre del 2024

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: URIBE HERNANDEZ Yrene Cecilia FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/09/2024 14:39:07-0500

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA, PERIODO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	7%	5%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Recibo Digital

turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Unidad Investigación Ciencias Empresariales
Título del ejercicio:	CHIPA CRIALES CLEBER JOSE Y HUAMAN TALLA CESAR ALONSO
Título de la entrega:	SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PE...
Nombre del archivo:	5._INFORME_FINAL_CHIPA_CLEBER_HUAMAN_CESAR_SINDRO...
Tamaño del archivo:	3M
Total páginas:	94
Total de palabras:	19,291
Total de caracteres:	112,168
Fecha de entrega:	29-ago.-2024 02:17p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2440678908


UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo

CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Cleber José, Chipa Criales

Cesar Alonso, Huamán Talla

ASESORA:

Dra. Yanne Cecilia, Uribe Hernández

Línea de Investigación:

Organización y gestión empresarial

San Vicente de Cañete, 2024, Perú

Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada “copia no controlada”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 Fecha de Aprobación: 16-10-2023	Versión: 04

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N°019-2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las horas, del día 15 de setiembre del 2024, se reunió el Jurado Evaluador, designados con DECRETO N° 199-2024-UIFCE/FCE/UNDC

Presidente (a): Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
Secretario (a) : Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega.
Vocal : Dr. Eduardo Oreste Pino Anchante.
Suplente : Mg. Julio Wu Matta.
Asesor(a) : Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández.

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"**; presentado el Bachiller César Alonso Huamán Talla, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Promedio						16

** Para el caso de sustentación de dos personas se debe incorporar dos cuadros, uno para cada uno.

Para obtener la nota final de todo el proceso de investigación, conforme al artículo 100º y 101º del Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete aprobado mediante Resolución Nº 180-2023-UNDC/CO, se procedió a calcular la nota final:

Nota del Informe (valor 40%)	Nota de Sustentación (valor 60%)	Nota Final
16	16	16

(*) Cálculo: (Nota Informe * 0.40) + (Nota de Defensa * 0.60) = Nota final
Para el caso de dos sustentantes, se debe incluir una columna adicional a la izquierda y poner los nombres de cada uno de ellos, y calificar en forma individual.

Y, establece como calificación FINAL: 16 (Dieciseis)

- Aprobado, con nota Regular (…), Bueno (X), Muy Bueno (…), Excelente (…)
- Desaprobado (…)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) ( ) para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional Licenciado en Administración.

****Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.**

Siendo las..... Horas se dió por terminado el acto de sustentación.

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega **Secretario(a)**	Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes **Presidente(a)**	Mg. Julio Wu Matta **Suplente**	Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández **Asesor(a)**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 Fecha de Aprobación: 16-10-2023	Versión: 04

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N°018-2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las horas, del día 15 de setiembre del 2024, se reunió el Jurado Evaluador, designados con DECRETO N° 199-2024-UIFCE/FCE/UNDC

Presidente (a): Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
Secretario (a) : Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega.
Vocal : Dr. Eduardo Oreste Pino Anchante.
Suplente : Mg. Julio Wu Matta.
Asesor(a) : Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández.

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Distrital de Asia, periodo 2023"**; presentado el Bachiller Cleber José Chipa Críales, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Promedio						16

** Para el caso de sustentación de dos personas se debe incorporar dos cuadros, uno para cada uno.

Para obtener la nota final de todo el proceso de investigación, conforme al artículo 100° y 101° del Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete aprobado mediante Resolución N° 180-2023-UNDC/CO, se procedió a calcular la nota final:

Nota del Informe (valor 40%)	Nota de Sustentación (valor 60%)	Nota Final
16	16	16

(*) Cálculo: (Nota Informe * 0.40) + (Nota de Defensa * 0.60) = Nota final
Para el caso de dos sustentantes, se debe incluir una columna adicional a la izquierda y poner los nombres de cada uno de ellos, y calificar en forma individual.

Y, establece como calificación FINAL: ..16..... (..Dieciséis.....)

- Aprobado, con nota Regular (...), Bueno (..X..), Muy Bueno (...), Excelente (...)
- Desaprobado (...)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) ( ) para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional Licenciado en Administración.

****Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.**

Siendo las..... Horas se dió por terminado el acto de sustentación.

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega **Secretario(a)**	Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes **Presidente(a)**	Mg. Julio Wu Matta **Suplente**	Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández **Asesor(a)**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNDC

I INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

1.1 Título del documento:

SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASIA, PERIODO 2023.

1.2 Descripción (Seleccionar)

Tesis de Pregrado	X	Libro	
Tesis de Maestría		Capítulo de libro	
Tesis de Doctorado		Monografía	
Trabajo de Investigación		Artículo	
Tesis de Segunda Especialidad		Conferencia	
Trabajo de Suficiencia Profesional		Programa informativo	
Trabajo académico		Datos	

1.3 Autores del documento

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
CHIPA CRIALES	CLEBER JOSÉ	chipacrialescleber@gmail.com	71809908	0009-0001-7890-8540
HUAMÁN TALLA	CÉSAR ALONSO	tallaadmi2022@gmail.com	74377653	0000-0002-7207-2949

1.4 Asesor (es)

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
URIBE HÉRNANDEZ	YRENE CECILIA	yuribe@undc.edu.pe	21413122	0000-0001-5893-9262

1.5 Centro de Investigación

Facultad	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

I. ORIGINALIDAD DEL TRABAJO PRESENTADO

Con la presentación de esta ficha, el(los) autor(es) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal,

III. AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO PRESENTADO

3.1 Por medio del presente documento, afirmo y garantizo(amos) ser el (los) legítimo (s), titular(es) de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los entregables, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos" que serán incluidos en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cañete (en adelante, la "Universidad").

3.2 Autorizo a la Universidad a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional de la Universidad y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N* 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con su Repositorio Institucional. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

3.3 En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.



Firma

23 de setiembre de 2024
Fecha

IV: PUBLICACIÓN DIFERIDA

Este ítem solo es de interés para los autores que han decidido la publicación diferida de sus documentos. Caso contrario, obviar este apartado.

Autorización	Motivo (marcar)		Firma
Solicito la publicación diferida del documento depositado en el repositorio, por 12 meses. (indicar el tiempo que solicita)	Exclusividad de revista, editor		
	Por patente		
	Secreto o seguridad nacional		
	Por otras razones		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

Cualquier motivo utilizado, el solicitante debe acreditar con documento su pedido (subir junto con la autorización la evidencia que sustenta su solicitud).

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código:	Revisión:
Fecha de Aprobación:	01

AUTORIZACIÓN COMO REPRESENTANTE DE COAUTORES

Aplicable solo en caso de que existan varios autores en el trabajo de investigación

YO, HUAMÁN TALLA CÉSAR ALONSO con DNI N° 74377653 en mi calidad de autor y actuando en representación de mis co-autores, autorizo la publicación del documento indicado en el punto 1, bajo las condiciones indicadas en el punto 2 y 3, dejando constancia que el archivo digital que estoy entregando a la Universidad Nacional de Cañete, como parte del proceso de obtención del título profesional o grado académico, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.

Firma

23 de setiembre de 2024
Fecha

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".