



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT (AGOTAMIENTO OCUPACIONAL) Y SU  
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE  
BELÉN – IQUITOS POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA DEL COVID – 19.**

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

**AUTORA:**

**BACH. SENDY LISS LECCA FLORES**

**ASESOR:**

**PSIC. ALFREDO DEIFILIO NEYRA CISNEROS**

**REGIÓN LORETO – PERÚ**

**2021**

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

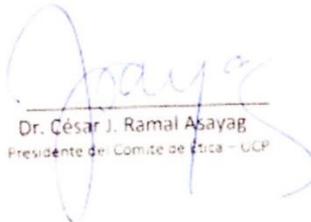
La Tesis titulada:

**"EL SÍNDROME DE BURNOUT (AGOTAMIENTO OCUPACIONAL) Y SU  
RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN - IQUITOS POR LA  
SITUACION DE PANDEMIA DEL COVID – 19"**

De los alumnos: **SENDY LISS LECCA FLORES**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **10% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 22 de Setiembre del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

## **DEDICATORIA**

A Dios: por permitirme tener la fuerza para terminar mi carrera.

A mis padres: por su esfuerzo en concederme la oportunidad de estudiar y por su constante apoyo a lo largo de mi vida.

A mis hermanos, parientes y amigos: por sus consejos, paciencia y toda la ayuda que me brindaron para concluir mis estudios.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi madre por ser un ejemplo a seguir de trabajo y colaboración con los demás.

A mi papá por ayudarme y apoyarme siempre con sus consejos y su ejemplo de perseverancia, rectitud, integridad y ética.

A mis maestros por compartir conmigo lo que saben y poder transferir sus conocimientos a mi vida.

A Dios por permitirme sonreír nuevamente y tener salud para concluir mis metas.

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 410-2020-UCP-FCS, del 14 de Junio del 2021**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

-  **Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo, Mgr. Presidente**
-  **Psic. Otto Denis Perea Torres. Miembro**
-  **Psic. Julissa Arévalo Jibaja, Mgr. Miembro**

Como Asesor: **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:30 a.m. horas, del día Viernes 05 de Noviembre del 2021, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de Psicología – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"EL SÍNDROME DE BURNOUT (AGOTAMIENTO OCUPACIONAL) Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN – IQUITOS POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA DEL COVID – 19"**.

Presentado por la sustentante: **SENDY LISS LECCA FLORES**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

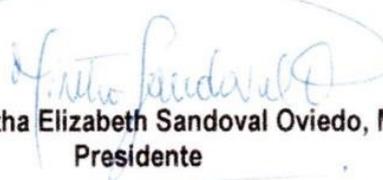
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

*RESUELTAS EN SU TOTALIDAD*.....

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

**La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD CON LA NOTA 16 (Dieciséis)**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.



**Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo, Mgr.  
Presidente**



**Psic. Otto Denis Perea Torres  
Miembro**



**Psic. Julissa Arévalo Jibaja, Mgr.  
Miembro**

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

Iquitos - Perú

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

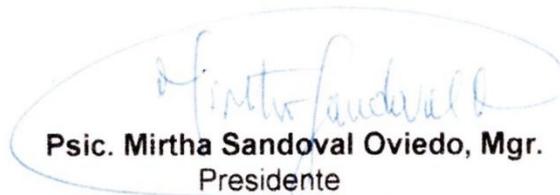
Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compagnón 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: EL SÍNDROME DE BURNOUT (AGOTAMIENTO OCUPACIONAL) Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN - IQUITOS POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA DEL COVID - 19.



Psic. Mirtha Sandoval Oviedo, Mgr.  
Presidente



Psic. Julissa Arevalo Jibaja, Mgr.  
Miembro



Psic. Otto Perea Torres  
Miembro



Psic. Alfredo Deiffo Neyra Cisneros  
Asesor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Portada	i
Constancia del Antiplagio	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Acta de Sustentación	v
Hoja De Aprobación	vi
Índice De Contenidos	vii
Índice De Tablas	viii
Índice De Gráficos	ix
Resumen	x
Abstrac	xi
<b>CAPITULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	<b>12</b>
1.1. Antecedentes del estudio	12
1.2. Base Teóricas	21
1.3. Definición de Términos Básicos	35
<b>CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>37</b>
2.1. Descripción de Problema	37
2.2. Formulación del Problema	39
2.2.1. Problema General	39
2.2.2. Problemas Específicos	39
<b>CAPITULO III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>40</b>
3.1. Objetivo General	40
3.2. Objetivos Específicos	40
<b>CAPITULO IV. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>41</b>
<b>CAPITULO V. HIPÓTESIS</b>	<b>43</b>
<b>CAPITULO VI. VARIABLES</b>	<b>44</b>
6.1. Identificación de las variables	44
6.2. Operacionalización de las variables	44
<b>CAPITULO VII. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>45</b>
7.1. Tipo de investigación	45
7.2. Diseño de Investigación	46
7.3. Población y Muestra	46
7.3.1. Población	46
7.3.2. Muestra	47
7.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	47
7.4.1. Técnicas de recolección de datos	47
7.4.2. Instrumentos de recolección de datos	48
7.4.3. Procedimientos de recolección de datos	50
7.5. Procesamiento, Análisis e Interpretación de la información	50
<b>CAPITULO VIII. RESULTADOS</b>	<b>54</b>
<b>CAPITULO IX. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
9.1. Discusiones	69
9.2. Conclusiones	73
9.3. Recomendaciones	75
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO</b>	<b>81</b>
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	82
Anexo N° 02: Declaratoria de Autenticidad	83
Anexo N° 03: Consentimiento informado	84
Anexo N° 04: Instrumentos psicológicos	85

## INDICE DE TABLAS

Tabla 01.	Nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos MDB
Tabla 02.	Nivel en la dimensión Cansancio emocional de trabajadores administrativos de la MDB
Tabla 03.	Nivel en la dimensión despersonalización de trabajadores administrativos de la MDB
Tabla 04.	Nivel en la dimensión falta de realización personal de trabajadores administrativos de MDB
Tabla 05.	Determinar por variable y Dimensión el nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la MDB
Tabla 06.	Tabla 06: Nivel en el desempeño laboral de trabajadores administrativos de la MDB
Tabla 07:	Determinar el nivel en el desempeño laboral, por variable y dimensión, de trabajadores administrativos MDB
Tabla 08:	Desempeño laboral según Síndrome de Burnout en personal de trabajadores administrativos de la MDB.
Tabla 09:	Desempeño laboral según Cansancio Emocional en personal de trabajadores administrativos de la MDB.
Tabla 10:	Desempeño laboral según despersonalización en personal de trabajadores administrativos de la MDB.
Tabla 11:	Desempeño laboral según Falta de Realización Personal en personal de trabajadores administrativos de la MDB

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01.</b>	Nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos MDB	
<b>Gráfico 02.</b>	Nivel en la dimensión Cansancio emocional de trabajadores administrativos de la MDB	
<b>Gráfico 03.</b>	Nivel en la dimensión despersonalización de trabajadores administrativos de la MDB	
<b>Gráfico 04.</b>	Nivel en la dimensión falta de realización personal de trabajadores administrativos de MDB	
<b>Gráfico 05.</b>	Determinar por variable y Dimensión el nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la MDB	
<b>Gráfico 06.</b>	Nivel en el desempeño laboral de trabajadores administrativos de la MDB	
<b>Gráfico 07</b>	:Determinar el nivel en el desempeño laboral, por variable y dimensión, de trabajadores administrativos MDB	

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo determinar si el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en el personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19. Es una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de “corte transversal” y diseño no experimental”. La población de estudio está conformada por 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén, La muestra es censal que abarca la totalidad de trabajadores administrativos con responsabilidad directa al área administrativa. Para la recolección de datos de la variable del desempeño laboral se utilizó como instrumento la técnica de autoevaluación del desempeño laboral la cual evalúa las dimensiones de desempeño, actitud y habilidades; y para la variable síndrome de burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que evalúa las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Una vez recolectados los datos, se sistematizaron estadísticamente por medio del software estadístico SPSS V.24 para el análisis, interpretación y conclusiones finales que se presentan detalladamente en la investigación. Concluyéndose que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén presentan un nivel de Síndrome de Burnout bajo y un nivel de desempeño laboral muy bueno. Se concluye que “Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal; el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall = -0,652, indica relación significativa negativa alta es decir que a bajo nivel en el Síndrome de Burnout mejor desempeño laboral y a alto nivel en el Síndrome de Burnout deficiente desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout y desempeño laboral

## ABSTRACT

The objective of this research has been to determine if the Burnout Syndrome is related to the work performance in the personnel of administrative workers of the Municipality of Belén - Due to the effects of the COVID19 pandemic situation. It is a research with a quantitative approach, of a descriptive type, of “cross-sectional” and non-experimental design”. The study population is made up of 60 administrative workers from the District Municipality of Belén. The sample is a census that includes all administrative workers with direct responsibility for the administrative area. For the data collection of the job performance variable, the self-assessment technique of job performance was used as an instrument with 27 questions, 10 for the performance dimension, 10 for attitude, 7 for skills; and for the burnout syndrome variable, the questionnaire containing 22 questions was used with 9 questions for the emotional exhaustion dimension, 5 for depersonalization and 8 for lack of personal fulfillment. Once the data were collected, they were statistically systematized by means of the statistical software SPSS V.24 for the analysis, interpretation and final conclusions that are presented in detail in the investigation. Concluding that the administrative workers of the District Municipality of Belén have a low level of Burnout Syndrome and a very good level of job performance. It is concluded that “There is a relationship between Burnout Syndrome and work performance in personnel; Kendall's Tau-b correlation coefficient = -0.652, indicates a high negative significant relationship, that is, at a low level in the Burnout Syndrome, better job performance and at a high level in the Burnout Syndrome, poor job performance in administrative workers of the District Municipality of Belén.

**Keywords:** Burnout syndrome and job performance

## I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 1.1. Antecedentes internacionales

De acuerdo a Gonzales et al., al estudiar el síndrome de burnout en el desempeño laboral en España, determinaron que: éste síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico y puede ser definido como una sensación de fracaso y agotamiento, resultado asociado en la mayoría de los casos a una sobrecarga y exigencia de energía del trabajador a la cual se ven enfrentados los profesionales de la salud. La vida laboral presenta cuadros patológicos basados en estrés crónico producto de la dependencia asistencial y emocional durante el ejercicio cotidiano del profesional de la salud, concluyendo que Trabajar en un ambiente laboral saludable representa una forma sana de vivir, la atención en salud genera una alta carga emocional para los profesionales de la salud, esta condición hace que el trabajo en el sector de la salud sea altamente desgastante en materia física y mental, valorar el trabajo del profesional de la salud permite garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, ya que se tienen trabajadores motivados que estarán dispuestos a trabajar en pro de la seguridad del paciente, la motivación es fundamental en el ambiente laboral, este es uno de los elementos esenciales del sistema de seguridad para que la salud sea más humanizada 14 (Gonzales et al., 2013).

El síndrome de burnout se presenta en todos los ámbitos laborales, pero con mayor incidencia en virtud a la investigación citada en el área de salud, ya que el profesional de la salud al estar en constante acercamiento al paciente tiende a agotarse emocionalmente y presentarse deshumanizado en su trato, mostrando un bajo desempeño laboral.

Villamar S, D (2019), realizó investigación sobre los Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. Donde la autora señala:

“El objetivo del estudio fue identificar la relación que existe entre los factores psicosociales del trabajo académico y el Síndrome de Burnout en una universidad pública de México A una muestra de 247 académicos de una universidad pública de México, se le aplicó una batería en línea que estuvo conformada por una adaptación del cuestionario de Factores Psicosociales del Trabajo Académico (FPSIS), el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo para Profesionales de la Educación (CESQT-PE)

y un apartado de sociodemográficos. Las prevalencias altas y/o críticas de las dimensiones de Burnout rondaron el 30% al mismo tiempo que más del 90% mostraron altos niveles de ilusión en el trabajo. Los modelos de regresión lineal multivariada mostraron una relación estadísticamente significativa entre todos los factores psicosociales con la mayoría de las dimensiones del Burnout independientes al sexo, la edad o el estado civil, alcanzando varianzas explicadas entre el 16% y el 43%. Los predictores más confiables fueron "problemas sociales y organizacionales" y "problemas con alumnos", los que también tuvieron mayor prevalencia (40.9% y 34.8% respectivamente). Parecen coexistir dimensiones negativas del burnout y la Ilusión por el trabajo en alguna medida. Los factores psicosociales encontrados se vinculan claramente a las nuevas políticas de educación superior. Se recomienda implementar acciones a nivel institucional que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y el bienestar, así como programas preventivos para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los académicos.

El burnout es una variable que resulta importante de ser gestionada en las organizaciones debido al impacto que mantiene en los resultados de los trabajadores que lo padecen. Estudios en resultados organizacionales han evidenciado una disminución en la productividad y en el desempeño efectivo de los colaboradores; aumentando los índices de absentismo laboral y generándose una percepción negativa de la organización (Martínez, 2010; Sangwan, 2015; Alaba, Adebisi y Oluwaniram; 2015).

Particularmente, la población que presenta manifestaciones más claras y se ve principalmente afectada por este síndrome resulta ser la del sector de servicio, debido a su exposición diaria y permanente al contacto con los usuarios de sus servicios (Marrau, 2009; Facal, 2012).

En cuanto a la influencia de este síndrome, a nivel individual, se puede decir que, en el ámbito emocional, el agotamiento se manifiesta en hostilidad, irritabilidad, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, sentimientos de tendencia depresiva, desorientación y dificultad para controlar y expresar las emociones. Asimismo, en el ámbito cognitivo se genera un desencuentro entre expectativa y realidad laboral, lo cual resulta en baja realización personal en el trabajo, autocrítica radical y desvalorización personal, experimenta impotencia para el desempeño laboral. En el ámbito conductual, el comportamiento se vuelve suspicaz, se tiende a la inflexibilidad y superficialidad en el contacto interpersonal; además del aislamiento, el cinismo, la

baja concentración, las quejas constantes, las conductas de alto riesgo y el absentismo. En cuanto al ámbito físico, las personas suelen presentar cefaleas, dolores musculares y de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz y del apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño (Martínez, 2010; Uribe y Patlán, 2015; Indhuu y Thirumakkal, 2015; Owais y Rumaiya; 2015, Aranda, 2003).

Flórez Lozano, J. A. (2017) estudió el síndrome de Burnout en médicos y enfermeras que atienden a pacientes oncológicos. Este autor indica que reiteradamente escuchamos expresiones como las siguientes: «estoy cansado», «estoy quemado», «no tengo ganas de seguir trabajando», «estoy rendido», «me da todo igual», etc. Este tipo de manifestaciones verbales las podemos escuchar en una conversación informal en cualquier centro de la administración. Ello traduce unas actitudes y un estado anímico que merecen una investigación meticulosa con el fin de poner de manifiesto las causas que determinan este «desfondamiento psicológico» de graves consecuencias para la calidad de la «relación médico-enfermo». Son muchas las variables que indican la explicación de este fenómeno (Síndrome de Burnout) que pone en peligro la salud de médicos y enfermeras que trabajan día a día con el enfermo oncológico y sus familias. Ciertamente, el médico lucha denodadamente con el paciente frente a una enfermedad, el cáncer, que nos recuerda el nihilismo del hombre y la angustia del dolor y de la muerte. En este sentido, el médico, y también la enfermera, sucumbe en esa lucha desigual frente al dolor y la muerte, frente a un proceso lleno de sentimientos y emociones fuertemente desgarradoras. Pero además del trabajo específico con el paciente oncológico hay un sinnúmero de variables en el medio hospitalario que también hostigan y contribuyen a la aparición del síndrome de Burnout de médicos y enfermeras, lo cual explica el creciente porcentaje de absentismo laboral, bajas por depresión, dolores musculares, inespecíficos, depresión anérgica (caracterizada por la dificultad de tomar decisiones y a dejarse dominar por las dudas y las vacilaciones), enfermedades psicosomáticas, etc.) Existe en este sentido un considerable número de trabajos acerca de los efectos deletéreos sobre el psiquismo del médico oncólogo que tiene una jornada de trabajo muy larga, así como una gran sobreactividad laboral y científica (proyectos de investigación, sesiones clínicas, conferencias, revisión de diseño de diapositivas, etc.). Por otro lado, en este síndrome inciden también una serie de variables objetivas (carga laboral, aspectos económicos, falta de autonomía, baja satisfacción profesional, etc.) que perturban el equilibrio psíquico del médico. Por eso, el médico oncólogo se puede sobrecargar de sentimientos de culpabilidad en relación a los enfermos, en relación a su gravedad y

a la agresividad de los tratamientos. Los sentimientos de impotencia profesional muchas veces se asocian a los de culpabilidad de forma íntima. Igualmente, las actitudes de huir del paciente o la de hundirse juntos son relativamente frecuentes. Todo ello alimenta continuamente el cuadro clínico de burnout que evidencian muchos oncólogos.

Saborío Morales, Lachinere Hidalgo Murillo, Luis Fernando (2015) Efectuaron una revisión bibliográfica y documental del Síndrome de Burnout. Estos autores señalan que el Síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Precisan que su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Consideran que la mejor definición del Síndrome de Burnout es la de Maslach (1999). En Costa Rica se han realizado pocos estudios para determinar la incidencia del síndrome de desgaste en personal médico del país, los cuales han contado con muestras pequeñas y han arrojado porcentajes que van desde el 20% hasta el 70%. Estos autores efectuaron una recopilación de los principales factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout:

- Componentes personales: la edad (relacionada con la experiencia), el género (las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo), variables familiares (la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas), personalidad (por ejemplo, las personalidades extremadamente competitivas, impacientes, híper exigentes y perfeccionistas).
- Inadecuada formación profesional: excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
- Factores sociales: como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.

- Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Aparte de estos factores, se han logrado aislar posibles factores de riesgo para desarrollo del SB en la población médica:

- Ser joven + tener hijos + trabajar >60 horas a la semana
- Recibir muchas llamadas irregulares (recibir llamadas durante 2 o más noches durante la semana)
- Aumentar la carga de trabajo para pagar deudas.

Galván, María Eugenia y colaboradores (2015) Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos de unidades de cuidados intensivos pediátricos en la Argentina. Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría. Rev. bol. ped. v.53 n.1 La Paz 2015. Los autores en su resumen ejecutivo reseñan muy brevemente este amplio estudio:

“En la actualidad hay escasez de médicos en unidades de cuidados intensivos pediátricos (UCIP). La causa de este déficit es multifactorial, pero el "fenómeno de burnout" o agotamiento profesional se ha descrito como muy relevante. El objetivo del estudio fue analizar la situación del recurso humano en las UCIP de Argentina y medir el grado de agotamiento profesional. Se aplicó un estudio observacional de corte transversal, mediante la administración de encuestas por vía electrónica; se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Se invitó a participar a médicos terapeutas pediátricos que se desempeñaran en el sector público o privado de la Argentina durante al menos 24 h por semana. En cuanto a los resultados merecen señalarse los siguientes: Fueron completadas 162 encuestas (tasa de respuesta 60%). Presentaron alto riesgo de burnout en agotamiento emocional 40 terapeutas (25%), en realización personal 9 (6%) y en despersonalización 31 (19%). En forma combinada, 66 profesionales (41%) tuvieron riesgo alto de burnout en alguna de las dimensiones; resultaron factores protectores e independientes de este riesgo estar certificado en la especialidad (ORA 0,38 IC 95% 0,19-0,75) y trabajar en UCIP del sector público (ORA 0,31 IC 95% 0,15-0,65), mientras que hacer más de 36 h/semana de guardia aumentó el riesgo (ORA 1,94 IC95% 1,1-3,85). El 31 % afirmó que no planeaba continuar con actividad en cuidados intensivos y 86% no pensaban continuar con guardias en los siguientes años. La mayoría de los encuestados comunicó que modificaciones en la práctica profesional (remuneración, cargos de planta, jubilación temprana, menor carga de guardia), podrían prolongar la expectativa de continuar con actividades en UCIP. Se concluyó que un porcentaje

significativo de médicos que trabajan en las UCIP de la Argentina tienen alto riesgo de burnout y baja expectativa de continuar en la especialidad”.

### 1.1.2. Antecedentes nacionales

Abordando con los antecedentes del estudio, se da paso a mencionar oportunamente los de nivel nacional:

Pinedo y Delgado (2020) Perú, ahondan en su investigación sobre el clima laboral en el desempeño de trabajadores públicos, su investigación tuvo como objetivo, reconocer el clima organizacional y la influencia de este en los colaboradores de instituciones estatales. Cuyo diseño de investigación es descriptivo cualitativo en el cual se indagaron 9 artículos científicos, y el resultado que se obtuvo fue que el 90% de investigaciones muestran correlación entre el clima laboral y el desempeño de trabajadores en instituciones públicas, concluyen que es preciso tener en cuenta los sueldos y la carga laboral que tienen los trabajadores. Utilizamos este estudio para observar lo determinante del clima laboral en instituciones públicas

Rodríguez Guerrero E., y Huamán Ramos J. en sus estudios sobre Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016. La misma que tiene por objetivo de este estudio determinar las diferencias significativas del síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Alonso de Alvarado y los trabajadores de la Municipalidad Nueva Cajamarca. Para dicho estudio se realizó un diseño No experimental de corte transversal de tipo descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 170 trabajadores de ambos géneros, cuyas edades oscilan entre los 17 y 70 años. Se utilizó el Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (IBM) de 22 ítems en 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. Las propiedades psicométricas indican que es válido y confiable en el síndrome de burnout; así mismo, se consideraron variables características demográficas de la población: edad, sexo. Por otro lado, los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 22.0, realizando análisis descriptivo comparativo. Los datos obtenidos a través del análisis estadístico que se muestra en la tabla N° 5, al utilizar la prueba t de Student para muestras independientes se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas respecto a las dimensiones de Burnout, ( $t=2,865$   $p=0.005$ ) en la dimensión despersonalización, ( $t=1,683$   $p=0,095$ ) en Burnout Total, indicando que el nivel de Burnout es mayor en los trabajadores de la municipalidad

de Alonso de Alvarado Roque. Esto quiere decir que los trabajadores de la entidad municipal de Alonso de Alvarado están más propensos a padecer síndrome de burnout.

Lulo Trucios, Alina Yuly Asesor: Mg. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo, 2017. “Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017” La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un Call center del Callao, 2017. La investigación estuvo basada en un diseño no experimental – transversal, asimismo fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir, 150 colaboradores, los datos fueron recogidos mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y cuestionario del desempeño laboral. Por otro lado, para su análisis se aplicó la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov, la cual determinó que los datos obtenidos en ambas variables y sus respectivas dimensiones no tienen una distribución normal, puesto que el nivel de significancia es menor a 0.05, por tal motivo se trabajó con el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvieron resultados donde el estadístico Rho de Spearman es  $-.784^{**}$  con una significancia de ,000 por lo cual se concluye que existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

El Ministerio de Salud (2020) ha elaborado una Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19. Este importante documento señala taxativamente que:

“La pandemia del coronavirus requiere la atención asistencial a una gran cantidad de personas afectadas en su salud física y mental. El personal que atiende a estas personas está expuesto a una situación que implica largas horas de trabajo intenso, temor a la contaminación, incertidumbre por limitaciones del sistema de salud, entre otras condiciones que conllevan a altos niveles de estrés. Esta situación puede afectar la salud mental del personal sanitario, ocasionando sentimientos como el miedo, pena, frustración, culpa, soledad y problemas relacionados con el sueño, apetito, agotamiento, entre otros que pueden generar ansiedad, depresión, desmotivación y desesperanza, condiciones que perjudican gravemente la realización de labores relacionadas al cuidado de la salud de las personas. Por tal motivo, el cuidado de la salud mental del personal de la salud es una tarea fundamental para lograr una adecuada atención de la población en el contexto de la pandemia de COVID-19. La presente Guía Técnica, examina los desafíos que la pandemia genera en torno a la salud mental del personal de la salud y describe los lineamientos para el cuidado y

autocuidado de la salud mental del personal, enfocados en la organización institucional para el fomento de entornos saludables de trabajo, la promoción del autocuidado, estrategias de soporte psicosocial disponible en el lugar de trabajo y a distancia, la identificación de problemas de salud mental y la gestión para la intervención y recuperación”.

Muñoz-del-Carpio Toya, Agueda y colaboradores (2019) Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). Rev. chil. neuro-psiquiatr. vol.57 no.2 Santiago jun. 2019. En su resumen ejecutivo estos autores señalan:

Considerando que el síndrome de burnout está sumamente difundido entre los médicos, y que, sin embargo, no existen estudios específicos en este grupo profesional en la ciudad de Arequipa, el presente estudio pretende valorar la prevalencia del síndrome en personal médico de la localidad y valorar comparativamente las manifestaciones del síndrome. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach a 87 sujetos (65,5% varones y 34,5% mujeres) con una edad promedio de 35 años, quienes fueron seleccionados de manera no probabilística. En cuanto a los resultados se encontró que el 6,9% de la muestra presenta niveles severos del síndrome, y que no existen diferencias significativas en función del sexo, tiempo de servicio e ingresos económicos, pero sí en función del estado civil y el lugar de trabajo. Se concluyó que un bajo porcentaje de médicos tiene el síndrome de burnout, pero un alto porcentaje se encuentra en riesgo de padecerlo.

El estudio, aunque basado en una muestra reducida médicos de Arequipa, constituye un importante antecedente para la prevención del síndrome de burnout en personal médico de la ciudad. Se concluye que, en comparación con otras regiones del país como Cusco, Tacna y Lima, los médicos de la ciudad de Arequipa presentan una prevalencia más baja del síndrome, aunque el sentimiento de baja realización personal afecta más a los médicos que laboran en postas de salud y los que fungen como médicos asistentes, mientras que la despersonalización es mayor en quienes tienen menor tiempo de servicio.

Pacheco Ávila, Shadya Geraldine (2016) Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana. Universidad Peruana Cayetano Heredia Facultad de Psicología. Lima – Perú. En su resumen ejecutivo esta autora manifiesta:

“La investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. Para la investigación se emplearon el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Estos instrumentos fueron validados previamente obteniendo un puntaje de 0.791 y 0.980 respectivamente. La investigación fue de nivel básico y tuvo un diseño descriptivo correlacional. Los resultados indican una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872)”.

Es decir, se encontró que:

1. Con respecto a la relación entre la dimensión del síndrome de burnout agotamiento emocional y la percepción del clima laboral, se determinó que existe una correlación fuerte.
2. En cuanto a la relación entre la dimensión del síndrome de burnout despersonalización y la percepción del clima laboral, se determina que existe una muy fuerte correlación.
3. Respecto a la relación entre la dimensión del síndrome de burnout realización personal y la percepción del clima laboral, se determina que existe una fuerte correlación.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. El Síndrome de Burnout**

#### 1.2.1.1. Antecedentes históricos

Los antecedentes remotos del Síndrome de Burnout, también conocido como SQT (Síndrome de estar Quemado por el Trabajo) se remontan a los inicios de la década de 1970, siendo estudiado por diferentes autores que mantenían entre ellos marcadas discrepancias conceptuales originadas por la dificultad de definir este complejo síndrome y diferenciarlo del “estrés laboral”.

Freudenberger (1974) fue el primero en describir este síndrome de carácter clínico. Este autor lo describía como un proceso de deterioro en la atención profesional y, por consiguiente, una disminución en la calidad de los servicios que se prestaban en el ámbito educativo, social, sanitario, etc. Este autor lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". Cristina Maslach (1976) estudió un comportamiento que describió como "pérdida de responsabilidad profesional". Conceptualizó así este síndrome sin estigmatizar psicológicamente a la persona. Según Maslach (2003) este síndrome se da con mucha mayor frecuencia en las profesiones que implican ayuda (entre médicos, sanitarios, educadores y personas que prestan servicio al público). Consideraba que las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer eran las que producían una impotencia, una vivencia de fracaso personal, porque el trabajador se había involucrado emocionalmente en su trabajo de una manera excesiva a tal punto que era inmanejable. Maslach y Jackson (1981) definieron el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Como puede apreciarse, en los primeros estudios se destacaba la importancia de las diferencias individuales –la estructura de personalidad- que la influencia de las condiciones específicas del trabajo.

Pines y Aronson (1988) propusieron una definición más general que no se restringía a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Es decir, consideraban que las excesivas demandas psicológicas no se daban únicamente en el servicio directo al público, sino que podían ocurrir en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc. Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones

interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador.

Brill (1984) lo conceptualizó como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que el trabajador se encuentra afectado por este síndrome sólo con un cambio radical de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud. Para Brill (1984) el SQT no se da por incomodidad por un bajo salario, o por falta de habilidades del trabajador, o por falta de conocimientos, o por limitaciones físicas, ni deriva de un trastorno mental. Señala que lo que se relaciona con estos factores no se debe catalogar como Síndrome de Burnout. Brill (1984) considera que el desarrollo del Burnout puede ocurrir en cualquier actividad laboral, y no sólo en los que existe una relación directa con los clientes.

#### 1.2.1.2. Naturaleza del Síndrome de Burnout

En primer lugar, debemos señalar que se entiende por síndrome una serie de síntomas y signos que existen a un tiempo y definen clínicamente un estado determinado. Muchos investigadores consideran al burnout como un nuevo síndrome clínico que, si bien no aparece aún en los manuales de diagnóstico psicopatológico como el CIE-10 o el DSMIV, como una patología con identidad propia (daños de la salud psíquica). Esto depende de las limitadas posibilidades de los criterios diagnósticos actuales que no logran abarcar adecuadamente las características que presenta el Síndrome de Burnout. Existen, sin embargo, según Fidalgo Vega (2018) algunas características del Síndrome que ayudan a su ubicación y definición:

- 1) El burnout es consecuencia de la exposición a estresores laborales. Esta interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome, siendo, por tanto, una consecuencia sobre la salud en la persona que se deriva del trabajo.
- 2) Es preciso que en el desarrollo del trabajo se dé un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador - cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario. Esta respuesta se caracteriza más en trabajos de "servicios humanos" de ayuda. No obstante, se ha identificado en otros profesionales como directivos, mandos intermedios, deportistas, entrenadores, etc.

- 3) La comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson, 1981), que se sintomatiza en cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal.

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

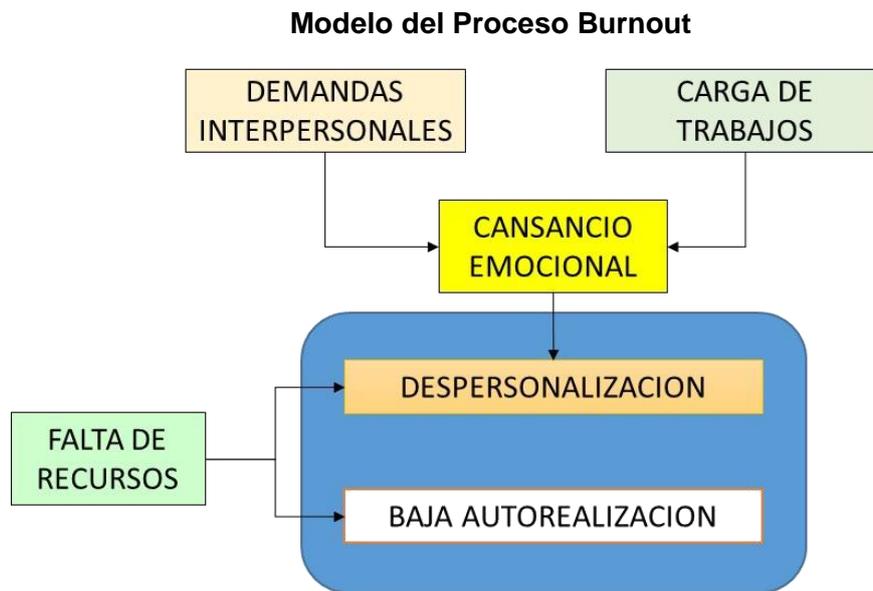
- **Agotamiento emocional.** Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- **Despersonalización.** Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- **Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal.** Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntoma habitual y típico de esta patología laboral.

A partir de este enfoque el burnout se ha conceptualizado como un síndrome con sintomatología de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional es una respuesta de los trabajadores

al sentir que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Esta respuesta se debe al contacto continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo en unas condiciones no ajustadas al trabajador. Por su parte, la despersonalización se debe al desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia las personas objeto del trabajo. El personal expresa un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios como conductas deshumanizadas. La baja realización personal en el trabajo se debe a una tendencia de las personas expuestas a situaciones de riesgo a evaluarse negativamente.

Esta evaluación negativa afecta significativamente la ejecución del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. Por tanto, se define operacionalmente el concepto como: "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, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización." Es decir, se trata de una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento (aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales). Esto no supone ubicar el origen o la causa en la estructura o en la funcionalidad psíquica del trabajador, sino que son esas demandas, emocionales fundamentalmente, las que sobrepasan la capacidad y "tolerancia" del trabajador a las mismas. Así, el Burnout se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

En el siguiente gráfico de Leiter podemos apreciar el proceso señalado:



*Fuente: Leiter, 1993.*

En cuanto a su etiología el origen del Burnout se ubica en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente con los clientes de la organización. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del Burnout. Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de riesgo.

El estrés es una respuesta que es producto de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. A menudo, este síndrome se desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como escasez de personal, - que supone sobrecarga laboral-, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas -lo que supone conflicto y ambigüedad de rol-, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc.

Resumiendo, se puede afirmar que, el balance de las demandas de los intercambios sociales debidos a la prestación de servicios y los recursos de los que dispone el trabajador, además de la reciprocidad percibida por el trabajador en relación a su esfuerzo por parte de la organización, condiciona y determina las consecuencias del Burnout.

Según Peiró (1992: p. 32) cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y, por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.
- Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.
- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.
- Trabajos muy monótonos: Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

Los síntomas del Síndrome de Burnout, según Peiró (1992), son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter.

Entre ellos, podemos encontrar:

#### **a) Síntomas a nivel emocional**

- Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.
- Desmotivación: El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- Agotamiento mental: El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
- Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

#### **b) Síntomas a nivel físico**

- Afecciones del sistema locomotor: Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por

el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

- Otras alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
- Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "síndrome de burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hallamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

## **1.2.2. El desempeño laboral**

### 1.2.2.1. Naturaleza del desempeño laboral

Ghiselli (2008. P. 89) señala al respecto: “en principio, el trabajo humano puede definirse como el ejercicio de procesos psicológicos y mentales en la realización de algún fin, como alguna actividad productiva. Esta definición resulta mucho menos exacta que la definición física del trabajo, pero como la conducta humana es tan compleja, no es posible dar una definición más exacta”.

Gilmer (2012. p. 237), complementa esta definición al considerar que el trabajo es: “en esencia, el uso de los procesos fisiológicos y mentales en orden a un objetivo. El

objetivo perseguido puede ser intrínseco, extrínseco, o ambas cosas a un tiempo. El objetivo puede consistir en tomar una decisión empresarial, en participar en una conferencia, en vender una póliza de seguro, en levantar un muro de piedra, etc.”.

Con una finalidad puramente descriptiva podemos clasificar el trabajo humano como trabajo corporal y trabajo mental, haciendo hincapié en que el trabajo humano, cualquiera sea su modalidad, requiere la intervención en mayor o menor grado del sistema fisiológico del cuerpo y que todo trabajo puede ser diferenciado según el grado hasta el cual interviene en él un proceso mental más elevado. El trabajo mental podemos referirlo a aquellos tipos de actividades en los cuales el recordar, pensar, juzgar, etc. son los elementos preponderantes. El trabajo corporal podemos referirlo en las cuales la rapidez, la coordinación, y la intensidad de las reacciones musculares constituyen la primera ocupación del sujeto.

El rendimiento laboral ha sido conceptualizado por Szilagyc (2007: 375), como "el grado en que un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución". Comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de trabajo como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia y puntualidad, conocimiento que se tiene sobre la tarea, habilidad para planear e iniciativa en el trabajo.

En el campo del rendimiento laboral es necesario precisar que la moderna administración distingue claramente entre eficiencia, productividad y efectividad organizacional.

La eficiencia, en términos generales, es la relación entre la producción y la energía consumida en la misma. Por ejemplo, si dos trabajadores consumen la misma cantidad de energía en un trabajo, pero el primero produce la mitad que el segundo, se dice que el primero es menos eficiente. En el sector industrial es muy difícil establecer medidas concretas y objetivas del consumo de la energía humana. El método más utilizado en la actualidad para determinar el consumo de energía humana es el de calorías/hora, es decir, el nivel de gasto de calorías por determinado tiempo (1 hora) que demanda una labor específica. Por su parte, la productividad es considerada como el rendimiento, en calidad y cantidad, producido por un trabajador en determinada unidad de tiempo.

Salazar Larraín (2013: 67) propone la siguiente definición de rendimiento: “es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre”. Existen muchas definiciones de productividad y la gran mayoría coinciden en que la productividad es el proceso de obtener más de lo que se invierte y ajustar el trabajo a lo que se quiere en la empresa.

En tal sentido, Belcher (Castillo Rivas. 2008. p. 43) destaca: "La productividad puede ser visualizada como la relación entre lo que produce una organización y los recursos requeridos. Podemos cuantificar la productividad dividiendo la producción por los recursos. Aumentamos la productividad al mejorar la producción-recurso; es decir, produciendo más o mejor con un nivel dado de recurso". La productividad está determinada por la utilización de los recursos y los logros que se obtienen, en función de los esperados, esto vincula la productividad con los recursos técnicos, financieros y humanos, presentes en una empresa, esto amplía la concepción de productividad. Moll (Castillo Rivas. 2008. p. 48) define la productividad "como la medida de una actuación o gestión administrativa, o también la relación entre lo producido y lo consumido". Ambos autores Belcher y Moll, coinciden que la productividad está determinada por lo que se produce y los recursos empleados, lleva implícitos criterios de racionalidad en todos los órdenes humanos, tecnológicos, financieros, retornando su condición de proceso y objetivo último de toda empresa independientemente de su naturaleza. La productividad ha sido considerada como un "principio guía" de la fuerza productiva que es fundamental para el mantenimiento y desarrollo de la sociedad a través del proceso interactivo entre los seres humanos y la naturaleza. Esta definición le asigna relevancia al recurso humano y a la lógica natural que utiliza el hombre para llegar, si lo desea donde otros no llegan. Esto implica ver la productividad como un conjunto de componentes estrechamente vinculados que requieren de un intercambio o interacción para lograr las metas de la organización.

En el mismo orden Goldhaber (Castillo Rivas. 2008. p. 49) expresa "quienes desean incrementar la productividad dependerá de sus empleados para conseguirlo. Mientras los empleados se interrelacionen con sus iguales, sus subordinados o sus superiores, amplían sus conocimientos, experiencias, actitudes y conducta de las personas". La productividad así entendida crea condiciones favorables para las organizaciones independientemente del ámbito donde se ubiquen. La preocupación y el interés por mejorar la productividad han venido creciendo lentamente, pero progresivamente en los últimos años, producto de la situación financiera y económica del país; la necesidad de mejorar los estándares de vida y cumplir su compromiso han introducido el término con una proyección de consenso para aprovechar la capacidad del hombre la cual aún no ha sido superada por la tecnología.

Finalmente, Schein (2008) conceptualiza la efectividad organizacional como el progreso, medido en términos de rapidez, costo y simplicidad, para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

Modernamente se considera que la variable “productividad” es un tipo de efectividad organizacional. Por lo tanto, el desempeño de la gente en las organizaciones puede considerarse como el reflejo del logro de importantes objetivos de la organización y la predicción de la productividad del trabajador, así como de los factores que en ella intervienen contribuyen de manera decisiva a la comprensión del comportamiento humano.

La pregunta capital que se plantean los administradores y los especialistas en particular es porqué ciertos trabajadores tienden a ser grandes productores o porqué personas con antecedentes muy similares, dedicadas a la misma actividad bajo condiciones comparativamente iguales, muestran una gran diferencia en su productividad. Georgopoulos (2014. p. 93) expresa al respecto: “qué es lo que determina la alta productividad? Al tratar de dar respuesta a este problema, los estudios previos han explicado la relación que existe entre varios factores y la productividad, empleando varios enfoques que incluyen la moral, la satisfacción en el trabajo, los sistemas de supervisión, la cohesión del grupo”.

El desempeño laboral ha sido definido como el grado en que un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución (Schein. 2008: 377). Comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de trabajo como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia y puntualidad, conocimiento que se tiene sobre la tarea, habilidad para planear e iniciativa en el trabajo. La OIT (2009) manifiesta que durante la centuria pasada se ha producido una distorsionante ambigüedad en la noción de "trabajo": “La dificultad parte del hecho de que la palabra "trabajo" significa tres cosas. Para la mayoría de los economistas, es un "factor de producción" que se combina con el "capital". Para mucha gente común, el trabajo es la actividad productiva, y, en el concepto popular, el "trabajo" se identifica con los trabajadores o con la "clase trabajadora". Debido a este triple significado, se suelen producir tergiversaciones en el debate político e intelectual, y es frecuente que la realidad se distorsione”.

Algunos autores han tratado de establecer los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados. Entre las variables investigadas se encuentran características del empleado (nivel educativo, experiencia, edad) y elementos del propio trabajo (tipo de tarea, actividades específicas, etc.). Powell (2008) encontró, por ejemplo, que el nivel educativo de los empleados se correlacionaba positivamente con su desempeño. En otro estudio, Halldorsson y Murfin (1997) obtuvieron diferencias

significativas en el desempeño de los empleados según su preparación (profesional o no profesional).

### **Factores que influyen en el desempeño laboral:**

#### Desempeño laboral

Desempeño Laboral Milkovich y Boudrem (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Chiang, Méndez y Sánchez comentan que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

#### Actitudes laborales

Robbins (1992) señala: "Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional".

Robbins (2004) indica que la persona puede poseer muchas actitudes, pero centrando en el comportamiento organizacional son tres que se relacionan: satisfacción con el trabajo, participación con el trabajo y compromiso con la organización.

- Satisfacción con el trabajo: indica la actitud que genera la persona hacia sus labores. El trabajador que posee una excelente satisfacción, genera actitud positiva, mientras la que la que no se encuentra satisfecha, demuestra actitudes negativas.
- Participación en el trabajo: muestra el grado de identificación con la empresa, además colabora, contribuye y participa constantemente en su área de

trabajo, demuestra que su trabajo es valioso y el reconocimiento por su trabajo es gratificante.

- Compromiso con la organización: determina el nivel de identificación del trabajador, si se siente parte de la organización.

### Habilidades laborales

En el nivel básico, Attewell (1990) conceptualizó habilidad como la capacidad de hacer algo bien. Entre las diversas definiciones de habilidad, el concepto de ejecución es central en todas ellas. Es decir, la habilidad implica requisitos previos para tener acceso a ciertos conocimientos, procesos o secuencias de comportamiento que conducen a un rendimiento específico.

Según el trabajo pionero de Katz (1955), las habilidades se categorizan en tres: técnicas, humanas y conceptuales.

- Las habilidades técnicas están representadas por el conocimiento especializado de herramientas y técnicas, habilidad para ejecutar procesos y procedimientos;
- Las habilidades humanas se comprenden como la capacidad de colaborar con los demás; y
- Las habilidades conceptuales incluyen la capacidad de pensar estratégicamente, entender el panorama general y la toma de decisiones.

Katz (1955) también indica que estas habilidades se entrelazan, aunque dividir las en tres categorías puede ser útil para desarrollar una comprensión más clara de cada habilidad. Igualmente, Katz (1955) precisa que las habilidades humanas son críticas en todos los niveles de la organización y que, tanto las habilidades técnicas como conceptuales, según la necesidad de la posición de un empleado, podrían ser compensadas por las habilidades humanas.

### Niveles del desempeño laboral

Desde la perspectiva de Rojas, H. (2012) existen niveles definidos que clasifican todo desempeño en la función pública, los mismos que están definidos y delimitados:

**Alto desempeño laboral** Se funcionarios cuyo esfuerzo muchas veces va más allá en el trabajo, salen de lo rutinario, generalmente presentan más aportes que superan las expectativas, estas personas encuentran una motivación a veces en el trabajo mismo. Si no es por una motivación de por medio, sencillamente trabajan así ya que les gusta lo

que hacen, suelen valorar su ritmo de trabajo. Es usual en este tipo de trabajadores, ver como son estimulados por el o los directivos de cada institución.

**Mediano desempeño laboral** En este nivel se encuentran todos los servidores públicos cumplen con lo señalado de manera puntual, de hecho, son honrados y se contentan con su salario, ellos realizan actividades y tareas para la que fueron contratados y nada más; es decir. Los funcionarios con un mediano desempeño laboral se abocan a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar solo necesario, van al trabajo con la mira de aportar, pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo por hacer más de lo correspondiente

**Bajo desempeño laboral** Nivel caracterizado por aquellas personas que desvaloran la oportunidad laboral con que cuentan, laboran sin agradecer el salario recibido, no procuran mucho en sus esfuerzos. Se diferencian de los niveles anteriores, porque en este caso ni siquiera consideran el deber al mínimo resultado de lo que les compete. Son contundentes en evidenciar flojera, desánimo, pesimismo; de hecho, se limitan a una presentación por compromiso en oficina. Muy probablemente sus resultados en conjunto durante una jornada completa pudieron haberse hecho en solo algunas horas.

El burnout es una variable que resulta importante de ser gestionada en las organizaciones debido al impacto que mantiene en los resultados de los trabajadores que lo padecen. Estudios en resultados organizacionales han evidenciado una disminución en la productividad y en el desempeño efectivo de los colaboradores; aumentando los índices de absentismo laboral y generándose una percepción negativa de la organización (Martínez, 2010; Sangwan, 2015; Alaba, Adebisi y Oluwaniran; 2015).

Particularmente, la población que presenta manifestaciones más claras y se ve principalmente afectada por este síndrome resulta ser la del sector de servicio, debido a su exposición diaria y permanente al contacto con los usuarios de sus servicios (Marrau, 2009; Facal, 2012).

En cuanto a la influencia de este síndrome, a nivel individual, se puede decir que, en el ámbito emocional, el agotamiento se manifiesta en hostilidad, irritabilidad, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, sentimientos de tendencia depresiva, desorientación y dificultad para controlar y expresar las emociones. Asimismo, en el ámbito cognitivo se genera un desencuentro entre expectativa y realidad laboral, lo cual resulta en baja realización personal en el trabajo, autocrítica radical y desvalorización personal, experimenta impotencia para el desempeño laboral. En el ámbito conductual, el comportamiento se vuelve suspicaz, se tiende a la inflexibilidad y superficialidad en el

contacto interpersonal; además del aislamiento, el cinismo, la baja concentración, las quejas constantes, las conductas de alto riesgo y el absentismo. En cuanto al ámbito físico, las personas suelen presentar cefaleas, dolores musculares y de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz y del apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño (Martínez, 2010; Uribe y Patlán, 2015; Indhuu y Thirumakkal, 2015; Owais y Rumaiya; 2015, Aranda, 2003).

### **1.3. Definición de Términos Básicos**

- Agotamiento emocional. Es la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- Amenaza: un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que pueden ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños al medio ambiente. Amenaza o también peligro, se refiere al fenómeno natural que puede afectar.
- Calidad de vida laboral: Se refiere a la preocupación por el bienestar general y salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas en la empresa.
- Competencia: Resultado de la aplicación en conjunto de conocimiento, habilidades y actitudes que generan un desempeño sustentable en la organización.
- Desempeño: Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.
- Desempeño laboral: Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.
- Despersonalización: Grado en que cada trabajador reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento con relación a su actividad laboral.
- Eficacia Administrativa: Funcionalidad del proceso administrativo en términos de rendimiento administrativo y sus dimensiones básicas.
- Estrés laboral: Es el resultado de la relación entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro

su bienestar biopsicosocial. El estrés laboral: es la reacción del cuerpo y la mente ante situaciones inherentes al ámbito laboral que son percibidas por el individuo como amenazantes para su estabilidad y bienestar

- **Gestión de Recursos Humanos:** Es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.
- **Integración social en el trabajo de la organización:** Se refiere a la posibilidad que tienen los trabajadores de establecer grupos distintos a los establecidos por la estructura organizativa de la misma, logrando así compenetración entre todos los miembros de la organización.
- **Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el empleo:** Flexibilidad que la empresa tiene con sus empleados al permitir usar los recursos y herramientas necesarias para su acenso dentro de la organización.
- **Realización personal:** Nivel de los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.
- **Rendimiento Laboral:** Es el grado en que un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución. Comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de trabajo como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia y puntualidad, conocimiento que se tiene sobre la tarea, habilidad para planear e iniciativa en el trabajo. En el campo del rendimiento laboral es necesario precisar que la moderna administración distingue claramente entre eficiencia, productividad y efectividad organizacional.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de Problema

A partir de una constatación observacional se observa que gran parte del personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén una situación de pérdida continua de energía en el trabajo realizado (cuando este se realiza en situación presencial e, incluso cuando se realiza virtualmente). Esta situación de cansancio que afrontan puede ser explicada, en parte, por la recarga laboral y también por la situación de temor generalizado e inseguridad emocional derivada de la pandemia COVID 19. Esta situación no es exclusiva sólo a nivel de los gobiernos locales sino a nivel regional y en instituciones de otra índole, tal como lo constatan reiteradas investigaciones como la de Cedrón León, Yris Yrene (2020) y la de Ibañez Farfán, Edwin Leonid (2020) y otras, las cuales coinciden en señalar que la pandemia del Covid ha generado una situación de inoperancia y crisis institucional que repercute en un desempeño laboral deficiente.

La pandemia del COVID-19 ha tenido un efecto enorme en nuestras vidas. Muchos de nosotros nos enfrentamos a retos que pueden ser estresantes, abrumadores y provocar emociones fuertes en adultos y niños. Las medidas de salud pública, como el distanciamiento social, son necesarias para reducir la propagación del COVID-19, pero pueden hacernos sentir aislados y aumentar el estrés y la ansiedad. Aprender a sobrellevar el estrés de manera sana permitirá que usted, sus seres queridos y las personas con las que está en contacto desarrollen una mayor resiliencia.

Parece innecesario señalar que la pandemia del COVID 19 implica alteraciones emocionales en toda la población. Al respecto, en España el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC. 2021) ha señalado textualmente:

El estrés (generado por la pandemia COVID) puede provocar lo siguiente:

- Sentimientos de temor, enojo, tristeza, preocupación, entumecimiento o frustración
- Cambios en el apetito, los niveles de energía, deseos e intereses
- Dificultad para concentrarse y tomar decisiones
- Dificultad para dormir o pesadillas
- Reacciones físicas como dolores de cabeza, dolores corporales, problemas estomacales y sarpullido
- Agravamiento de problemas de salud crónicos
- Agravamiento de problemas de salud mental
- Mayor consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias
- Es natural sentir estrés, ansiedad, angustia y preocupación durante la pandemia del COVID-19.

Ante la grave emergencia provocada por la aparición y desarrollo de la pandemia del COVID-19, el gobierno del Perú promulgó el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, por el cual se declara emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, y dicta medidas de prevención y control a raíz de la pandemia del Coronavirus (COVID-19). Con la emisión de estas medidas, se busca evitar la propagación del Coronavirus, muchas de estas medidas se refieren a aquellos puntos en donde las municipalidades pueden intervenir según sus competencias:

- Respecto a los espacios públicos y privados que ofrezcan mayores riesgos para la transmisión del COVID-19, la municipalidad deberá contribuir con la difusión y sensibilización a los vecinos a fin de que eviten organizar o participar en actividades que supongan la aglomeración de personas. En caso de identificar lugares donde se realizan estas actividades, coordinar con la Policía Nacional a fin de que intervenga, en tanto el Ministerio del Interior (Mininter) es la entidad competente para brindar la autorización de eventos masivos.
- Medidas de salubridad en mercados a fin de aplicar las medidas de prevención, las municipalidades pueden verificar que los establecimientos comerciales y mercados realicen acciones que contribuyan a evitar la propagación del COVID-19. Es función exclusiva de las municipalidades distritales regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos.
- Medidas dentro de la propia entidad hacen referencia a que las propias municipalidades deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.

Recientemente, se ha emitido el Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional, del cual se desprenden también acciones complementarias de las municipalidades. Estas medidas excepcionales que han implicado restricciones a nivel nacional en lo que a horarios, desplazamientos y medidas sanitarias se refieren han repercutido en la estabilidad emocional de la población.

## 2.2. Formulación del Problema

### 2.2.1. Problema General

¿El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén – en una situación de pandemia (COVID19)?

### 2.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Existe relación significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y las **actitudes hacia el trabajo** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 2) ¿Existe relación significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y las **habilidades laborales** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 3) ¿Existe relación significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y el **rendimiento laboral** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 4) ¿Existe relación significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y las **actitudes hacia el trabajo** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 5) ¿Existe relación significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y las **habilidades laborales** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 6) ¿Existe relación significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y el **rendimiento laboral** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 7) ¿Existe relación significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y las **actitudes hacia el trabajo** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 8) ¿Existe relación significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y las **habilidades laborales** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?
- 9) ¿Existe relación significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y el **rendimiento laboral** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19)?

### III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Objetivo General

Determinar si el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén – en una situación de pandemia (COVID19).

#### 3.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar si existe relación significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y las **actitudes hacia el trabajo** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 2) Determinar si existe relación significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y las **habilidades laborales** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 3) Determinar si existe relación significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y el **rendimiento laboral** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 4) Determinar si existe relación significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y las **actitudes hacia el trabajo** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 5) Determinar si existe relación significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y las **habilidades laborales** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 6) Determinar si existe relación significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y **el rendimiento laboral** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 7) Determinar si existe relación significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y **las actitudes hacia el trabajo** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 8) Determinar si existe relación significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y **las habilidades laborales** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 9) Determinar si existe relación significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y **el rendimiento laboral** (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén en una situación de pandemia (COVID19).

#### **IV. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se justifica por las siguientes consideraciones:

##### **a) Justificación teórica:**

Desde el punto de vista teórico la presente investigación plantea que el Síndrome de Burnout afecta negativamente el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19. Se trata, por tanto, de constatar mediante un estudio de campo sustentado por un procesamiento estadístico, los efectos del Síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral. Este planteamiento ha sido considerado por otros investigadores, pero, en el presente, la situación de pandemia del COVID – 19 al provocar un incremento de la carga laboral y una situación de fuerte tensión emocional permite su estudio en condiciones inusuales cuyos resultados podrían aportar características novedosas e importantes para incrementar la comprensión de los efectos del Síndrome de Burnout.

##### **b) Justificación práctica**

El Síndrome de Burnout es un problema de Salud Pública y, por tanto, un problema social ya que se trata de un trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afronte al trabajo que se da con mayor frecuencia en los profesionales de salud, sobre todo el personal que mantiene contacto directo con los pacientes. En estos momentos, en que el mundo sufre los embates de la pandemia COVID-19, son los servidores públicos los primeros en sufrir sus potenciales embates, particularmente los empleados de los municipios distritales afectados por la pandemia, como es el caso del Municipio de Belén (Iquitos). Este personal, en un primer momento se encargó de la distribución de apoyo alimenticio, medicinal y de efectuar los censos poblacionales necesarios. Esta labor ha creado en ellos una fuerte carga emocional, sobre todo en personas que por razones de la edad o de sufrir alguna afección crónica constituían personas con elevados factores de riesgo que los convertía en personal altamente vulnerable al virus. Por estas razones, el personal municipal se encuentra sometido a múltiples factores estresantes, por lo tanto, su buen estado de salud física y mental es indispensable para mantener equilibrio en sus actividades y así brindar una atención de calidad a los pobladores que requieren una atención integral. Por esto, este tipo de

investigación es de suma importancia porque nos permitirá identificar a tiempo este síndrome que daña la salud mental del personal municipal, afectando su estabilidad emocional y por consiguiente su calidad de atención. Las medidas de prevención y solución del Síndrome de Burnout son diversas y tratables si se ubican e identifican oportunamente. Es decir, el conocer la prevalencia y los factores epidemiológicos y laborales del personal asistencial permitirá implementar programas de promoción de la salud, tanto para ellos mismos como para los pobladores.

#### **c) Justificación social**

La relevancia social se fundamenta en la necesidad de prevenir o controlar el Síndrome de Burnout en el personal de trabajadores de la municipalidad mediante el control de los factores de riesgo modificables, que garanticen un mejor desempeño profesional. Adicionalmente, los resultados que se obtengan servirán de base para futuros trabajos de investigación.

#### **d) Justificación metodológica**

Se considera que el análisis de correlación es el procedimiento más adecuado desde el punto de vista metodológico para comprobar la existencia o no de una relación entre las dos variables consideradas en el estudio. Desde el punto de vista epistemológico y valorativo los resultados de esta investigación puedan contribuir a vincular las situaciones de estrés generalizado con el Síndrome de Burnout y sus repercusiones específicas en el ámbito laboral.

#### **d) Justificación legal o jurídica**

El 15 de marzo del 2020 la Presidencia del Consejo de Ministros publicó el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, modificado por el Decreto Supremo N.º 045-2020-PCM, por el Decreto Supremo N.º 046-2020-PCM, por el Decreto supremo N.º 053-2020-PCM y el Decreto Supremo N.º 057-2020-PCM, declarando el estado de emergencia a consecuencia del brote COVID-19. Se adoptaron en consecuencia medidas de excepción, supervisión y control de la pandemia, con carácter de obligatorias sobre todo para el personal público.

## **V. HIPÓTESIS**

### **5.1. Hipótesis General**

El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – en una situación de pandemia (COVID19).

### **5.2. Hipótesis Específicas**

- 1) Existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y las actitudes hacia el trabajo (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 2) Existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y las habilidades laborales (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 3) Existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional (Síndrome de Burnout) y el rendimiento laboral (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 4) Existe relación directa y significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y las actitudes hacia el trabajo (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 5) Existe relación directa y significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y las habilidades laborales (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 6) Existe relación directa y significativa entre la despersonalización (Síndrome de Burnout) y el rendimiento laboral (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 7) Existe relación directa y significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y las actitudes hacia el trabajo (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 8) Existe relación directa y significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y las habilidades laborales (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).
- 9) Existe relación directa y significativa entre la realización personal (Síndrome de Burnout) y el rendimiento laboral (Desempeño Laboral) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén en una situación de pandemia (COVID19).

## VI. VARIABLES

### 6.1. Identificación de las variables

- Variable Independiente: Síndrome de Burnout.
- Variable Dependiente: Desempeño Laboral.
- Variable Interviniente: Pandemia (COVID 19)

### 6.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	INDICADORES
<b>V. INDEPENDIENTE</b>	Cansancio emocional
<b>Síndrome de Burnout</b>	Despersonalización
	Realización personal
<b>V. DEPENDIENTE</b>	Actitud
<b>Desempeño Laboral</b>	Habilidades
	Rendimiento Laboral
<b>V. INTERVINIENTE</b>	Sentimientos de temor, enojo, tristeza, preocupación, entumecimiento o frustración
<b>Stress por Covid 19</b>	Cambios en el apetito, los niveles de energía, deseos e intereses
	Dificultad para concentrarse y tomar decisiones
	Dificultad para dormir o pesadillas

## VII. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 7.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será descriptiva – correlacional según Sánchez Carlessi (2005: 14-15) ya que se describirán las variables y se explicará el nivel de relación entre ellas. El método de la investigación será el cuantitativo ya que los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas. El estudio será de corte transversal ya que los datos de la investigación serán recogidos en un lugar y momento determinados.

El método utilizado será el método hipotético-deductivo. Este método, según Bunge (2006) sigue el siguiente proceso: 1) A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema; 2) Se formula una hipótesis explicativa; 3) A través de un razonamiento deductivo se intenta validar la hipótesis empíricamente (cuantitativamente). La unidad de observación será el trabajador administrativo de la Municipalidad de Belén (Iquitos), elegida para el estudio. El criterio de inclusión será ser trabajador activo de la mencionada institución. El criterio de exclusión será no ser trabajador activo.

El nivel de la investigación será el “correlacional” (Sánchez Carlessi: 2005). Cazau (2006: 21) señala:

La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, busca establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).

Por tanto, el objetivo esencial de la investigación correlacional es determinar cómo comportará un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, es decir, su objetivo es predecir.

Hernández Sampieri (2010: 82) señala que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Por esta razón, las puntuaciones obtenidas de los instrumentos aplicados serán ingresadas a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver.22 para Windows). A continuación, se correlacionarán las mencionadas variables, utilizando para ello el Coeficiente de Correlación Lineal Producto-Momento de Pearson, con la finalidad de establecer si existen relaciones significativas entre ellas.

## **7.2. Diseño de Investigación**

La investigación será de tipo “no experimental” (Sánchez Carlessi: 2005) porque no se manipulará ninguna variable. Será una investigación de “corte transversal” (Ander Egg: 2001) porque analiza el fenómeno en un lugar y momento determinado. El enfoque a aplicarse será el enfoque “cuantitativo” (Glass: 2004) porque los instrumentos a aplicarse proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente, Es decir, los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas.

## **7.3. Población y Muestra**

### **7.3.1. Población**

La población de la investigación estará conformada por la totalidad del personal administrativo que labora en la Oficina Principal del Municipio de Belén (Iquitos). En dicha oficina labora un total de 60 personas.

### **7.3.2. Muestra**

En cuanto a la muestra debemos precisar que, como a población no era muy amplia (60 personas) se decidió no aplicar ninguna fórmula de muestreo y se trabajó con la totalidad de la población. Por tanto, se trató de un censo, es decir, los instrumentos se aplicarán a las 60 personas que conforman la población. Al total de la población se les aplicó el Inventario de Burnout y el Cuestionario de Autoevaluación del Desempeño Laboral.

## **7.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

### **7.4.1. Técnicas**

La técnica que se empleará en la presente investigación es la psicométrica la cual se basa en la "observación por encuesta". Según García Ferrando (1993: 142) la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 142).

La técnica de recolección de datos que se aplicará será la de "observación por encuesta". Complementariamente, Sierra Bravo (1994: 83) señala que:

"La observación por encuesta, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado". (p. 83)

Los instrumentos serán dos cuestionarios tipo Likert con el fin de recabar información sobre el conocimiento de los integrantes de la muestra sobre las variables consideradas en la presente investigación.

#### **7.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos de recolección de datos estarán conformados por dos cuestionarios, los cuales se describen brevemente a continuación:

##### **a) Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)**

Autor: Cristina Maslach y Susan Jackson (1981)

Procedencia: Consulting Psychologist press Inc. Palo Alto – California Adaptación Española N. Seisdedos TEA. Ediciones S.A (1997)

Administración: Individual o colectiva

Tipo: Escala tipo Likert

Duración: De 10 a 15 minutos

Aplicación: Adultos

Nivel lector: Mínimo Educación Primaria

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Usos: Psicología Organizacional, investigación Usado por: Psicólogos, investigadores, administradores, entre otros.

Materiales: Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles.

Dimensiones: Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal  
Número de ítems 22 ítems, valorados con una escala de Likert de 4 puntos.

Validez y confiabilidad: Los autores reportan que el instrumento posee elevados niveles de validez y confiabilidad. Esto ha sido corroborado en nuestro medio por la investigación de Aquino Almendre, Janet Norma (2017) Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.Lima. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.

Este inventario se divide en tres subescalas que se ajustan a tres factores ortogonales cada una, denominados: Agotamiento Emocional (Emocional exhaustion), (9 ítems), Despersonalización (Depersonalization), (5 ítems) y Realización Personal En El Trabajo (Personal accomplishment), (8 ítems), obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta.

En la última edición del manual se presentan tres versiones del MBI. En primer lugar, encontramos el MBI-Human ServicesSurvey (MBI-HSS), dirigido a los

profesionales de servicios humanos. Este instrumento es la versión clásica del MBI. Está constituido por 22 ítems que se distribuyen en 3 escalas para evaluar la frecuencia con que los profesionales perciben baja realización personal en el trabajo (tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden) (8 ítems), agotamiento emocional (no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo) (9 ítems) y despersonalización (desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo) (5 ítems). Luego apareció el MBI-Educators (MBI-ES), que es la versión para profesionales de la educación. Esta versión cambia la palabra paciente por alumno, reproduce la misma estructura factorial del MBI-HSS y mantiene el nombre de las escalas.

Y, finalmente, el MBI-General Survey (MBI-GS), una nueva versión del MBI, que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos. Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan eficacia personal (6 ítems), agotamiento (5 ítems) y cinismo (5 ítems).

## **b) Cuestionario de Autoevaluación del Desempeño Laboral**

Autora: Paspuel Benavides, Esmeralda (2013)

Procedencia: Universidad Central del Ecuador. Facultad De Ciencias Psicológicas.

Carrera de Psicología Industrial.

Administración: Individual o colectiva

Tipo: Escala tipo Likert con 5 alternativas de respuesta.

Número de ítems: 27 ítems

Duración: De 10 a 15 minutos

Aplicación: Adultos

Nivel lector: Mínimo Educación Primaria

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Usos: Psicología Laboral Sociología Laboral, Administración de RR.HH.

Materiales: Cuestionario Físico. Hoja de respuesta. Hoja de Resultados. Hoja de perfiles.

Dimensiones: Cuestionario de 27 ítems tipo Likert con 5 alternativas de respuesta (Ver Anexo). El cuestionario evalúa las siguientes dimensiones:

- Desempeño (ítems del 1 al 10)
- Actitud (ítems del 11 al 20)
- Habilidades (ítems del 21 al 27)

#### **7.4.3. Procedimientos de recolección de datos**

Se llevó a cabo los siguientes procedimientos para la recolección de los datos:

- a) Se coordinó con los responsables de la institución municipal para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
- b) La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera presencial.
- c) Se afinaron los instrumentos en función de los resultados de la previa Prueba Piloto aplicada.
- d) Se seleccionó la muestra.
- e) Se aplicó los instrumentos.
- f) Se calificó los cuestionarios aplicados.
- g) Las puntuaciones obtenidas se trasladaron al Programa Estadístico SPSS V. 22 para los análisis estadísticos del caso.
- h) Se llevó a cabo los procedimientos estadísticos del caso y su comprobación o no de las hipótesis planteadas.
- i) Se efectuó los análisis de resultados y se planteó las respectivas conclusiones y se formuló las recomendaciones pertinentes.

#### **7.5. Procesamiento, Análisis e Interpretación de la información**

En primer lugar, se recabó las calificaciones en los cuestionarios. Las calificaciones fueron ingresadas a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver. 22 para Windows). El "tratamiento de los datos" se efectuó aplicando el análisis de correlación con el fin de verificar si existen o no

relaciones significativas entre las variables consideradas asumiendo un nivel de significación de 0.05.

En un primer momento se aplicó "estadísticas descriptivas" (medidas de tendencia central, medidas de dispersión y análisis de frecuencias) a fin de caracterizar y describir al grupo estudiado. Posteriormente se aplicó Estadística inferencial". Se aplicó "parámetros de correlación para variables intervalares" (coeficiente de correlación lineal) para determinar el nivel de asociación entre las variables consideradas. Se elaboró los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

Los dos instrumentos fueron previamente validados con el procedimiento de "juicio de expertos". Cinco expertos revisaron los instrumentos e indicaron si efectivamente los instrumentos "miden lo que pretenden medir" es decir, validaron los instrumentos. Para la validación de método "por criterio de jueces" se utilizó el sistema de Aiken (1999) planteado por Escurra (1998).

Asimismo, los instrumentos utilizados en la investigación fueron sometidos a la Prueba de Confiabilidad "Alpha de Cronbach" desarrollada por Cronbach, Lee (1981). Con este fin se llevó a cabo una "prueba piloto" a cargo de 10 personas. El procedimiento estadístico arrojó coeficientes de confiabilidad superiores a 0.90 para los dos cuestionarios por lo que se considera que estos instrumentos son válidos. Se aplicaron los procedimientos inductivos, deductivos y comparativos del caso para el análisis de la información obtenida.

La verificación estadística de las Hipótesis se efectuó comparando el enunciado formulado en la hipótesis con el resultado obtenido en el procesamiento de los datos. Finalmente, se elaboró las conclusiones y recomendaciones del caso, incluyendo una propuesta representativa. Como se indicó anteriormente, para la comprobación de las hipótesis se procedió a contrastar el planteamiento hipotético con los resultados estadísticos obtenidos del procesamiento estadístico de los datos provenientes de los cuestionarios. Las hipótesis se considerarán comprobadas si las

correlaciones obtenidas son positiva y significativas a un nivel de  $p$ : 0.05. Asimismo, se elaboraron los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

Con el propósito de determinar qué tipo de correlación aplicar (Correlación Paramétrica o Correlación No Paramétrica) se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov (2018). Si el valor “ $p$ ” encontrado de la Significación Asintótica Lateral que en todos los casos es 0.05 o menor se establece que la distribución de los puntajes de la variable en estudio no es una distribución normal y, por tanto, no puede aplicarse la estadística paramétrica, es decir, la Correlación Producto Momento de Pearson). En consecuencia, deberá aplicarse la Correlación de Spearman que se utiliza cuando las variables son numéricas pero que no tienen una distribución normal. Si, por el contrario, la Prueba de Kolmogorov – Smirnov presenta una Significación Asintótica Lateral mayor que 0.05 se establece que la distribución de los puntajes de la variable en estudio es una distribución normal y, por tanto, puede aplicarse la estadística paramétrica, es decir, la Correlación Producto Momento de Pearson).

Se aplicó, de acuerdo a los resultados de la Prueba de Normalidad, la Correlación Producto Momento de Pearson o la Correlación de Spearman, a un nivel de significación de 0.05. Al respecto, Sánchez Carlessi (2015: 132) señala: "si ambas variables (independiente y dependiente) están medidas en una escala de intervalo, puede emplearse técnicas de correlación". Kovachi (2015: 1) manifiesta que: "El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas (escala de intervalo), es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente". (p. 1).

El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (1998) expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. Puede ser positivo (el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de las

variables tiene valor estadístico); no significativo (la asociación de las variables no tiene valor estadístico). El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa.

## VIII. RESULTADOS

### Datos descriptivos de la muestra

#### Introducción

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el Cuestionario y la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén. Mediante tablas y gráficos; se muestra el análisis y la interpretación de los datos; a partir de ello se describe los niveles del “síndrome de burnout y del Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19.” Los datos procesados y presentados aquí se obtuvieron gracias al procesamiento en el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.22.

- 4.1. Determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19.

#### Variable: Síndrome de Burnout

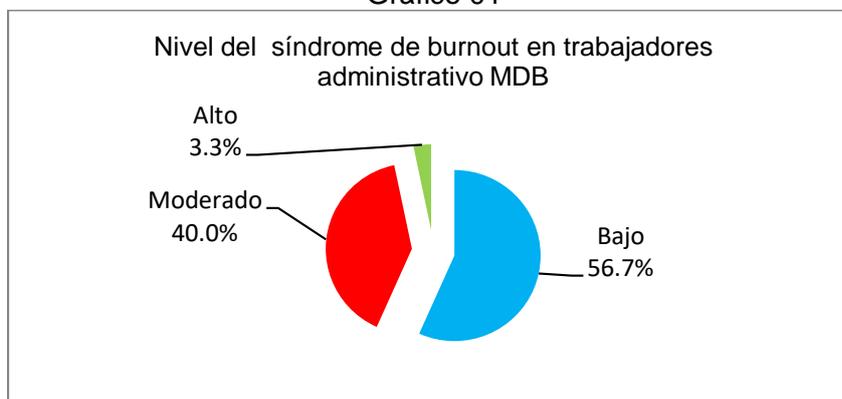
Tabla 01  
Nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos MDB

Nivel del síndrome de burnout	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Bajo	34	56.7
Moderado	24	40.0
Alto	2	3.3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario, Sendy-2021

La tabla 01 muestra 56,7% bajo; 40,0% moderado y 3,3% alto, como nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19

Gráfico 01



Fuente: Tabla 01

Determinar por dimensión el nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19.

### Dimensión cansancio emocional

**Tabla 02**

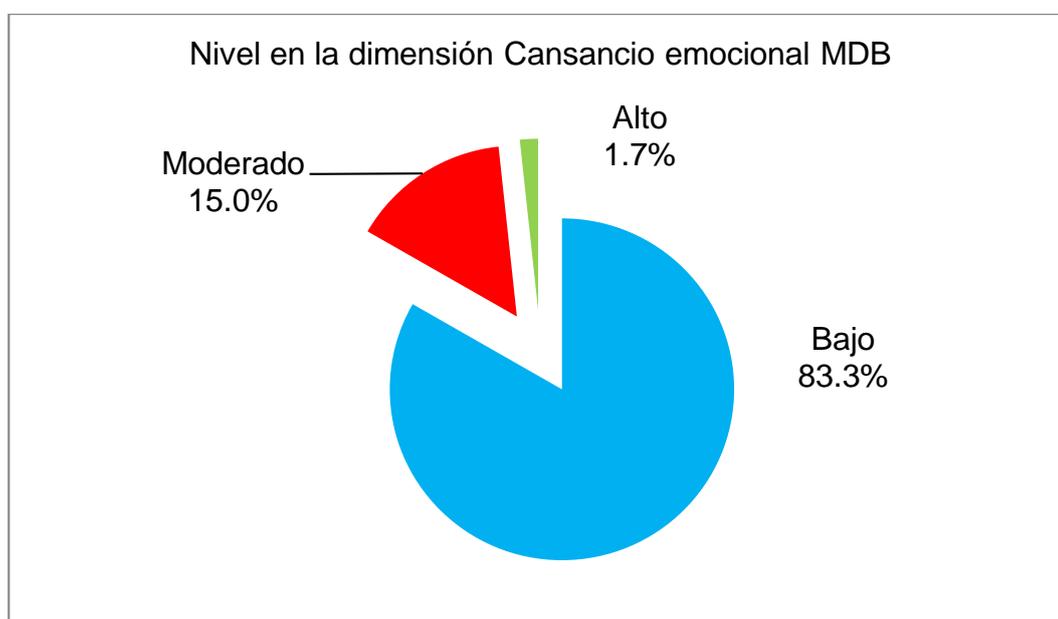
Nivel en la dimensión cansancio emocional de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén

Nivel en la dimensión	Frecuencia f <sub>i</sub>	Porcentaje %
Bajo	50	83.3%
Moderado	9	15.0%
Alto	1	1.7%
Total	60	100,0

*Fuente: Cuestionario, Sedy-2021*

La tabla 02 muestra 83,3% bajo; 15,0% moderado y 1,7% alto, como nivel en el cansancio emocional en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19

Gráfico 02



*Fuente: Tabla 02*

## Dimensión despersonalización

**Tabla 03**

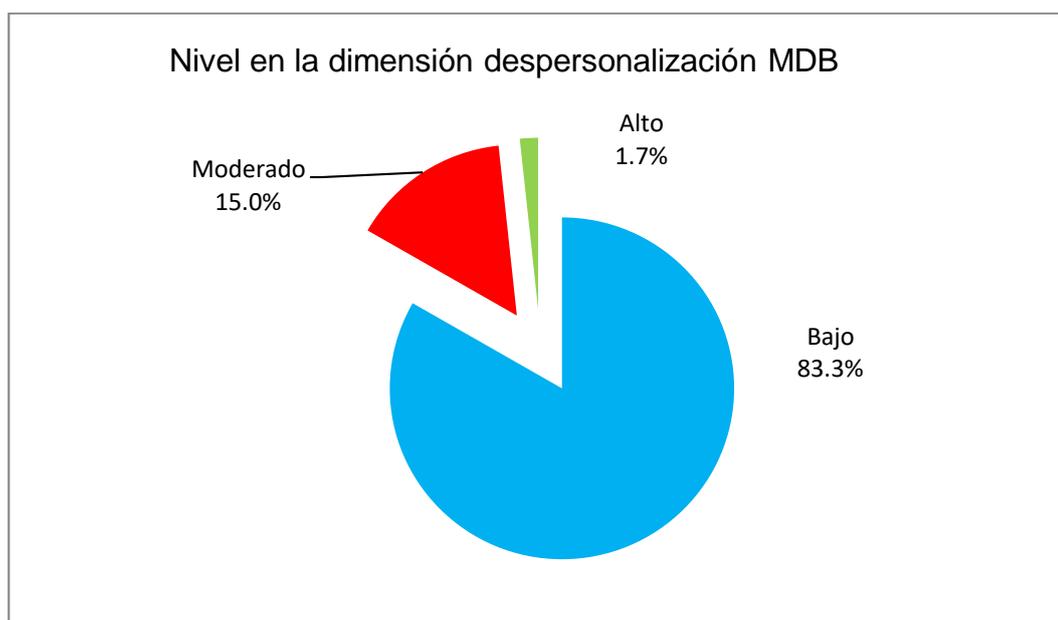
Nivel en la dimensión despersonalización de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén

Nivel en la dimensión despersonalización MDB	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Bajo	50	83.3%
Moderado	9	15.0%
Alto	1	1.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario, Sendy-2021*

La tabla 03 muestra 83,3% bajo; 15,0% moderado y 1,7% alto, como nivel en despersonalización en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19

**Gráfico 03**



*Fuente: Tabla 03*

## Dimensión falta de realización personal

**Tabla 04**

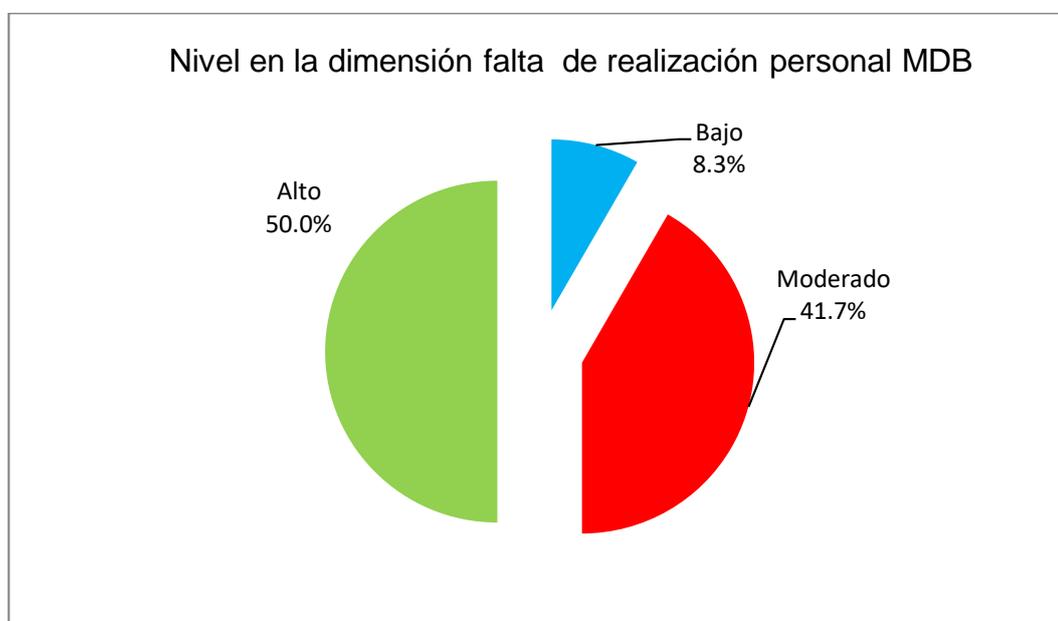
Nivel en la dimensión falta de realización personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén

Nivel en la dimensión falta de realización personal MDB	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Bajo	5	8.3%
Moderado	25	41.7%
Alto	30	50.0%
Total	60	100,0

*Fuente: Cuestionario, Sendy-2021*

La tabla 04 muestra 8,3% bajo; 41.7% moderado y 50.0% alto, como nivel en falta de realización personal en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19

**Gráfico 04**



*Fuente: Tabla 04*

## Nivel por Variable y Dimensión del Síndrome de Burnout

**Tabla 05**

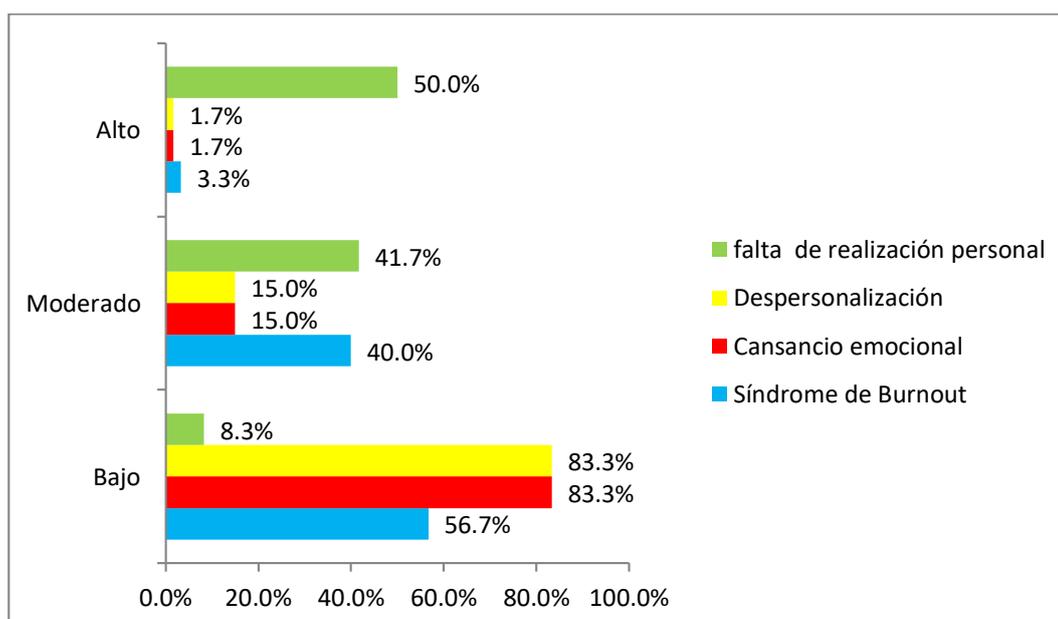
Determinar por variable y Dimensión el nivel del síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén

Nivel	Variable Síndrome de Burnout	Dimensiones		
		Cansancio emocional	Despersonalización	falta de realización personal
Bajo	56.7%	83.3%	83.3%	8.3%
Moderado	40.0%	15.0%	15.0%	41.7%
Alto	3.3%	1.7%	1.7%	50.0%

Fuente: Cuestionario, Sedy-2021

En el análisis del nivel en la variable síndrome de burnout; la Tabla 05 muestra 56,7% de trabajadores administrativos en el nivel bajo; 40,0% en el moderado y 3,3% en el nivel alto. En la dimensión Cansancio emocional, muestra 83,3% en el nivel bajo; 15,0% en el moderado y 1,7% en el nivel alto. En la dimensión despersonalización; muestra 83,3% en el nivel bajo; 15,0% en el moderado y 1,7% en el nivel alto. En la dimensión falta de realización personal; muestra 8,3% en el nivel bajo; 41.7 % en el moderado y 50.0% en el nivel alto.

**Gráfico 05**



Fuente: Tabla 05

Determinar por variable el nivel del desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén

**Tabla 06**

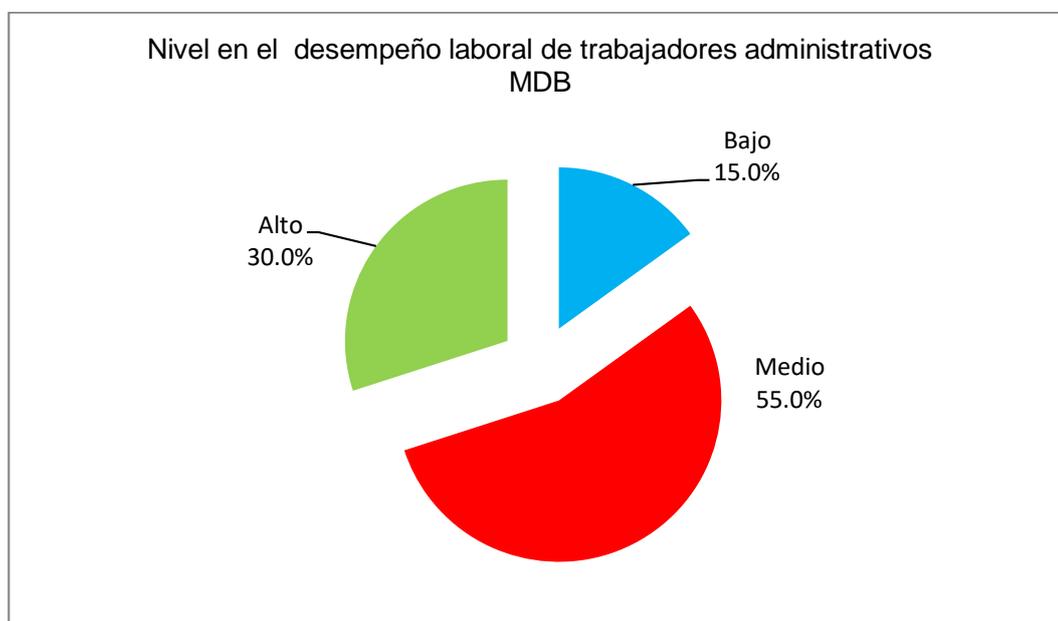
Nivel en el desempeño laboral de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19.

Nivel en el desempeño laboral de trabajadores administrativo MDB	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Bueno	9	15.0%
Muy Bueno	33	55.0%
Excelente	18	30.0%
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario

La tabla 06 muestra 15,0% Bueno; 55,0% Muy Bueno y 30,0% Excelente, como nivel en el desempeño laboral de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén por la situación de pandemia del COVID – 19

**Gráfico 06**



Fuente: Tabla 06

Determinar el nivel en el desempeño laboral, por variable y dimensión, en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén

**Tabla 07**

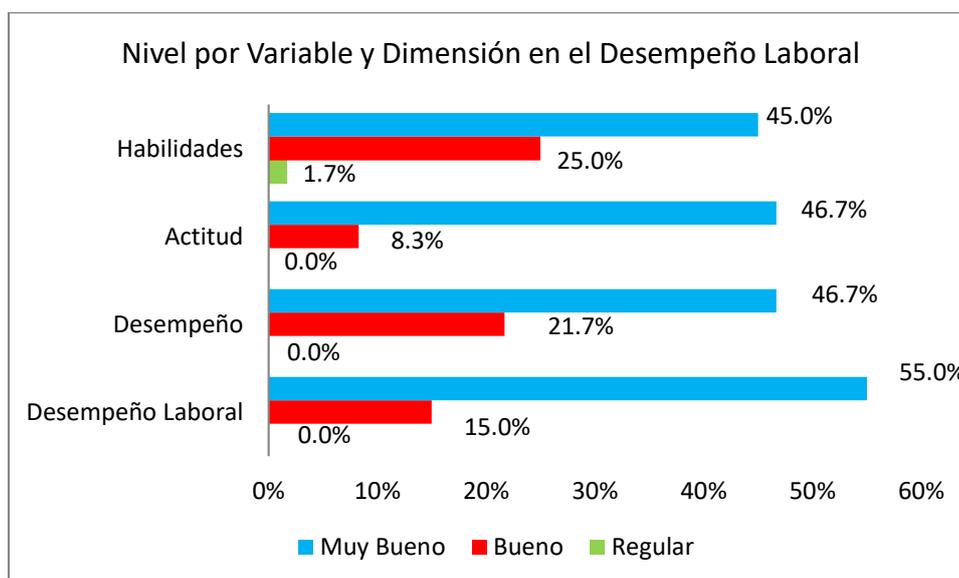
Determinar el nivel en el desempeño laboral, por variable y dimensión, de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén

Nivel	Desempeño Laboral	Nivel de las Dimensiones		
		Desempeño	Actitud	Habilidades
Regular	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%
Bueno	15.0%	21.7%	8.3%	25.0%
Muy Bueno	55.0%	46.7%	46.7%	45.0%
Excelente	30.0%	31.7%	45.0%	28.3%

Fuente: Cuestionario, Sedy-2021

En el análisis del nivel en la variable **desempeño laboral**; la tabla 07 muestra 15,0% de trabajadores administrativos en el nivel bueno; 55,0% en el nivel muy Bueno y 30,0% en el nivel excelente. En la dimensión **desempeño**; muestra 21.7% en el nivel bueno; 46.7% en el nivel muy Bueno y 31.7% en el nivel excelente. En la dimensión **actitud**; muestra 8.3% en el nivel bueno; 46.7% en el nivel muy Bueno y 45.0% en el nivel excelente. En la dimensión Habilidades; muestra 25.0% en el nivel bueno; 45.0% en muy Bueno, 28.3% en excelente y 1.7% en el nivel regular.

**Gráfico 07**



Fuente: Tabla 07

## Análisis Bivariado

### Objetivo General

Determinar si el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.

**Tabla 08**

### Desempeño laboral según Síndrome de Burnout en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.

#### 1. Determinación mediante Tabla de contingencia

		Síndrome de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño Laboral	Bueno		11,7%	3,3%	15,0%
	Muy Bueno	26,7%	28,3%		55,0%
	Excelente	30,0%			30,0%
Total		56,7%	40,0%	3,3%	100,0%

Fuente: Base de datos Chi-Cuadrado=34,293 p =0,000 Tau-b de Kendall = -0,652. Sindy-2021

#### Interpretación

1. En la determinación mediante Tabla de contingencia, el coeficiente de correlación, Tau-b de Kendall = -0,652 indica correlación negativa alta entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Además, p=0,000 de la Chi-Cuadrado indica que la relación es significativa

#### 2. Determinación mediante correlación Rho de Spearman

Correlaciones			
Rho de Spearman		Desempeño Laboral	Síndrome de Burnout
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,681**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	60	60
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-0,681**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	60	60

Fuente: Base de datos

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

#### Interpretación

2. En la determinación mediante Rho de Spearman, el coeficiente  $r_s = -0,681^{**}$  indica correlación negativa alta entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral. Además, los dos asteriscos \*\* indican que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Objetivos Específicos

**Tabla 09**

**Desempeño laboral según Cansancio Emocional en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.**

### 1. Determinación mediante Tablas de contingencia

		Cansancio Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño Laboral	Bueno		13,3%	1,7%	15,0%
	Muy Bueno	53,3%	1,7%		55,0%
	Excelente	30,0%			30,0%
Total		83,3%	15,0%	1,7%	100,0%

Fuente: Base de datos Chi-Cuadrado= 53,112 p =0,000 Tau-b Kendall =-0,641

### Interpretación

1. En la determinación mediante Tabla de contingencia, el coeficiente de correlación, Tau-b de Kendall = -0,641 indica correlación negativa alta entre el cansancio emocional y el desempeño laboral. Además  $p = 0,000$  de la Chi-Cuadrado indica que la relación es significativa

### 2. Determinación mediante correlación Rho de Spearman

Correlaciones			
Rho de Spearman		Desempeño Laboral	Cansancio Emocional
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,674**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	60	60
Cansancio Emocional	Coeficiente de correlación	-0,674**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	60	60

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

2. En la determinación mediante Rho de Spearman, el coeficiente  $r_s = -0,674^{**}$  indica correlación negativa alta entre el cansancio emocional y el Desempeño laboral. Además, los dos asteriscos \*\* indican que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 10**

**Desempeño laboral según despersonalización en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.**

1. Determinación mediante Tablas de contingencia

		Despersonalización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño Laboral	Bueno		13,3%	1,7%	15,0%
	Muy Bueno	53,3%	1,7%		55,0%
	Excelente	30,0%			30,0%
Total		56,7%	83,3%	15,0%	1,7%

Fuente: Base de datos Chi-Cuadrado= 53,112p =,000 Tau-b Kendall =-0,641

Interpretación

1. En la determinación mediante Tabla de contingencia, el coeficiente de correlación, Tau-b de Kendall = -0,641 indica correlación negativa alta entre la despersonalización y el Desempeño laboral. Además p =0,000 de la Chi-Cuadrado indica que la relación es significativa

2. Prueba mediante correlación Rho de Spearman

Correlaciones			
Rho de Spearman		Desempeño Laboral	Desperso nalización
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,674**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	60	60
Despersonalización	Coeficiente de correlación	-0,674**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	60	60

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

2. En la determinación mediante Rho de Spearman, el coeficiente  $r_s = -0,674^{**}$  indica correlación negativa alta entre la despersonalización y el Desempeño laboral. Además los dos asteriscos \*\* indican que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 11**

**Desempeño laboral según Falta de Realización Personal en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.**

1. Determinación mediante Tablas de contingencia

		Falta de Realización Personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño Laboral	Bueno			15,0%	15,0%
	Muy Bueno		20,0%	35,0%	55,0%
	Excelente	8,3%	21,7%		30,0%
Total		8,3%	41,7%	50,0%	100,0%

Fuente: Base de datos Chi-Cuadrado= 34,400 p =,000 Tau-b Kendall =-0,681

Interpretación

1. En la determinación mediante Tabla de contingencia, el coeficiente de correlación, Tau-b de Kendall = -0,681 indica correlación negativa alta entre la falta de realización personal y el desempeño laboral. Además p =0,000 de la Chi-Cuadrado indica que la relación es significativa

2. Prueba mediante correlación Rho de Spearman

Correlaciones			
Rho de Spearman		Desempeño Laboral	Realización Personal
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,726**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	60	60
Realización Personal	Coeficiente de correlación	-0,726**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	60	60

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

2. En la determinación mediante Rho de Spearman, el coeficiente  $r_s = -0,726^{**}$  indica correlación negativa alta entre la falta de realización personal y el Desempeño laboral. Además los dos asteriscos \*\* indican que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **Análisis Inferencial**

### **Hipótesis General**

El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.

### **Prueba de Hipótesis**

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$ : No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

$H_1$ : Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

2. Nivel de significación  $\alpha = 0,05$  ó 5%

3. Estadística para la Prueba: Chi cuadrado y Tau-b de Kendall

Tabla 08: Chi-Cuadrado=34,293  $p = 0,000$  Tau-b de Kendall = -0,652

4. Regla de decisión

Si  $p_{valor} > 0,05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p_{valor} \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3  $p_{valor} = 0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

Conclusión

Del paso 5 se deduce que “Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en personal. Además, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall = -0,652, indica que a menor Síndrome de Burnout mejor desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén y viceversa. Por lo que se puede afirmar que: “El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19”; afirmación propuesta por la autora.

## Hipótesis Específicas

1. El Síndrome de Burnout (Cansancio Emocional) se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.

### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$ : No existe relación entre el Síndrome de Burnout (Cansancio Emocional) y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

$H_1$ : Existe relación entre el Síndrome de Burnout (Cansancio Emocional) y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

2. Nivel de significación  $\alpha = 0,05$  ó 5%

3. Estadística para la Prueba: Chi cuadrado y Tau-b de Kendall

Tabla 09: Chi-Cuadrado=53,112  $p = 0,000$  Tau-b de Kendall =  $-0,641$

4. Regla de decisión

Si  $p_{valor} > 0,05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p_{valor} \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3  $p_{valor} = 0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

### Conclusión

Del paso 5 se deduce que “Existe relación entre el Síndrome de Burnout (Cansancio Emocional) y el desempeño laboral en el personal. Además, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall  $-0,641$ , indica que a menor Cansancio Emocional mejor desempeño laboral en el personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén y viceversa. Por lo que se puede afirmar que: “El Cansancio Emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19”, afirmación propuesta por la autora.

## Hipótesis Específicas

2. El Síndrome de Burnout (Despersonalización) se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.

### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$ : No existe relación entre el Síndrome de Burnout (Despersonalización) y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

$H_1$ : Existe relación entre el Síndrome de Burnout (Despersonalización) y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

2. Nivel de significación  $\alpha = 0,05$  ó 5%

3. Estadística para la Prueba: Chi cuadrado y Tau-b de Kendall

Tabla 10: Chi-Cuadrado=53,112  $p = 0,000$  Tau-b de Kendall = -0,641

4. Regla de decisión

Si  $p_{valor} > 0,05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p_{valor} \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3  $p_{valor} = 0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

Conclusión

Del paso 5 se deduce que “Existe relación entre el Síndrome de Burnout (Despersonalización) y el desempeño laboral en el personal. Además, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall = -0,641, indica que a menor Despersonalización mejor desempeño laboral en el personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén y viceversa. Por lo que se puede afirmar que: “La Despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19”, afirmación propuesta por la autora.

### Hipótesis Específicas

3. El Síndrome de Burnout (Falta de realización personal) se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.

#### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$ : No existe relación entre el Síndrome de Burnout (Falta de realización personal) y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

$H_1$ : Existe relación entre el Síndrome de Burnout (Falta de realización personal) y el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19

2. Nivel de significación  $\alpha = 0,05$  ó 5%

3. Estadística para la Prueba: Chi cuadrado y Tau-b de Kendall

Tabla 11: Chi-Cuadrado=34,4  $p = 0,000$  Tau-b de Kendall = -0,681

4. Regla de decisión

Si  $p_{valor} > 0,05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p_{valor} \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3  $p_{valor} = 0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

#### Conclusión

Del paso 5 se deduce que “Existe relación entre el Síndrome de Burnout (Falta de realización personal) y el desempeño laboral en el personal. Además, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall = -0,681, indica que a menor nivel de Falta de realización personal mejor desempeño laboral en el personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén y viceversa. Por lo que se puede afirmar que: “La Falta de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19”, afirmación propuesta por la autora.

## IX. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1. Discusiones

Síndrome burnout es una respuesta al estrés laboral crónico y puede ser definido como una sensación de fracaso y agotamiento, resultado asociado en la mayoría de los casos a una sobrecarga y exigencia de energía del trabajador a la cual se ven enfrentados los profesionales de la salud, concluyen que Trabajar en un ambiente laboral saludable representa una forma sana de vivir. La atención en salud genera una alta carga emocional para los profesionales de la salud, esta condición hace que el trabajo en el sector de la salud sea altamente desgastante en materia física y mental,

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo, correlacional, transversal, sobre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19. Según los resultados al aplicar el cuestionario de Agresión (AQ) de Buss y Perry (1992) y encuesta de autoevaluación de Desempeño Laboral se obtuvo:

En la hipótesis general, según el Tau b de Kendall la relación es negativa alta entre ambas variables, siendo la relación de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el Desempeño Laboral hay menos tendencia a generarse Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén, asimismo, el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , indica que la relación es significativa. Resultado que coincide con Eryesil k. (2016), que encontró que existía un nexo inverso significativo entre el compromiso organizacional y la patología del quemado. De igual manera, López J. (2018), en la investigación obtiene como resultado un reducido compromiso laboral y un alto índice de Burnout (50%), siendo la correlación negativa de -0.953..

Lulo Trucios, Alina Yuly en su investigación para determinar relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral, obtuvieron resultados donde el estadístico Rho de Spearman es -0,784\*\* con una significancia de 0,000 y

concluyen que existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

En la hipótesis específica uno, el cansancio emocional y el desempeño Laboral, según el Tau b de Kendall es de relación negativa alta, siendo ésta de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el desempeño Labora hay menos tendencia a generarse la patología de cansancio emocional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén; asimismo, el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , demuestra que la relación es significativa. Similar resultado obtuvo García A. (2015), al buscar relación entre el Burnout y Compromiso Organizacional, hallando un nexo causal inverso entre estas variables, especificando lo mismo para las dimensiones cansancio emocional y realización personal en el trabajo. Este resultado coincide con López J. (2018), que determinó un compromiso afectivo bajo, y un burnout alto.

En la hipótesis específica dos, la despersonalización y el desempeño Laboral, según el Tau b de Kendall es de relación negativa alta, siendo ésta de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el desempeño Labora hay menos tendencia a generarse la patología de despersonalización en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén; asimismo, el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , demuestra que la relación es significativa. La correlación inversa es coincidente con el estudio realizado por Pacheco Avila, Shadya Geraldine (2016) en su estudio relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en personal de salud de Lima, encontraron que los resultados indican una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872)".

En la hipótesis específica tres, la falta de realización personal y el desempeño Laboral, según el Tau b de Kendall es de relación negativa alta, siendo ésta de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el desempeño Labora hay menos tendencia a generarse la patología de falta de realización personal en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén; asimismo, el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , demuestra

que la relación es significativa Este resultado coincide con López J. (2018), en su investigación señala que el Compromiso de Continuidad y el Síndrome de Burnout tiene una relación inversa muy alta, dándose bajo compromiso de continuidad y alto Burnout cuando evalúa a 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, determinando el Rho Spearman en -0,926. Sangwan, 2015; Alaba, Adebisi y Oluwaniram; 2015), concluyen que la población que presenta manifestaciones más claras y se ve principalmente afectada por este síndrome resulta ser la del sector de servicios, debido a su exposición diaria y permanente al contacto con los usuarios de sus servicios

Es obligación de la patronal valorar el trabajo de su personal garantizando el mejoramiento de la calidad de vida de ellos para tener personal motivado dispuestos a trabajar en pro de la seguridad del usuario, ya que al estar en constante acercamiento al usuario tiende a agotarse emocionalmente y presentarse deshumanizado en su trato, mostrando un bajo desempeño laboral.

(Marrau, 2009; Facal, 2012). En cuanto a la influencia de este síndrome, a nivel individual, se puede decir que en el ámbito emocional, el agotamiento se manifiesta en hostilidad, irritabilidad, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, sentimientos de tendencia depresiva, desorientación y dificultad para controlar y expresar las emociones; en el ámbito cognitivo se genera un desencuentro entre expectativa y realidad laboral, lo cual resulta en baja realización personal en el trabajo, autocrítica radical y desvalorización personal, experimenta impotencia para el desempeño laboral. En el ámbito conductual, el comportamiento se vuelve suspicaz, se tiende a la inflexibilidad y superficialidad en el contacto interpersonal; además del aislamiento, el cinismo, la baja concentración, las quejas constantes, las conductas de alto riesgo y el ausentismo. En cuanto al ámbito físico, las personas suelen presentar cefaleas, dolores musculares y de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz y del apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño (Martínez, 2010; Uribe y Patlán, 2015; Indhuu y Thirumakkal, 2015; Owais y Rumaiya; 2015, Aranda, 2003).

Una reglamentación interna Municipal coercitiva, con riesgo de amonestaciones verbales hasta llegar a las sanciones disciplinarias, por lo que el sometimiento laboral riguroso propiciaría que la relación de permanencia se

produzca por presión y no bajo impulso voluntario, circunstancia que constituye un escenario eficiente para que se padezca desgaste laboral como se evidenció en la investigación.

El sentido de condición laboral también se justifica por el interés del administrativo de obtener su nombramiento y ascensos por el tiempo del servicio a la institución, lo cual trasciende en la generación del burnout, dado que la condición laboral sería obligada a partir de la obtención de beneficios sociales, económicos y pensionarios que el nombramiento trae consigo. Por ello se recomiendan estudios que relacionen el tiempo como factor laboral (entendido como años de servicio, horas de trabajo, días de trabajo a la semana, turnos, etc.) y su dependencia con el compromiso de continuidad, porque solo de esa manera se podrá prevenir que el administrativo padezca de Burnout.

Pinedo y Delgado (2020), en su investigación sobre el clima laboral en el desempeño de trabajadores públicos, cuyo resultado fue que el 90% de investigaciones muestran correlación entre el clima laboral y el desempeño de trabajadores en instituciones públicas, concluyen que es preciso tener en cuenta los sueldos y la carga laboral que tienen los trabajadores

## 9.2. Conclusiones

**1. Referente al nivel del síndrome de burnout los trabajadores de** la Municipalidad Distrital de Belén en su mayoría presentan un nivel de estrés bajo siendo la más relevante la dimensión Cansancio emocional, seguido de despersonalización y por ultimo falta de realización personal.

En el análisis del nivel en la variable síndrome de burnout; la Tabla 05 muestra 56,7% de trabajadores administrativos en el nivel bajo; 40,0% en el moderado y 3,3% en el nivel alto. En la dimensión Cansancio emocional, muestra 83,3% en el nivel bajo; 15,0% en el moderado y 1,7% en el nivel alto. En la dimensión despersonalización; muestra 83,3% en el nivel bajo; 15,0% en el moderado y 1,7% en el nivel alto. En la dimensión falta de realización personal; muestra 8,3% en el nivel bajo; 41.7 % en el moderado y 50.0% en el nivel alto.

**2. Referente al nivel de desempeño laboral los trabajadores de la** municipalidad en su mayoría presentan un nivel de desempeño muy bueno, siendo el más relevante la dimensión desempeño, seguido de actitud y finalmente habilidades

En el análisis del nivel en la variable desempeño laboral; la tabla 07 muestra 15,0% de trabajadores administrativos en el nivel bueno; 55,0% en el nivel muy Bueno y 30,0% en el nivel excelente. En el análisis de la dimensión desempeño; muestra 21.7% en el nivel bueno; 46.7% en el nivel muy Bueno y 31.7% en el nivel excelente. En la dimensión actitud; muestra 8.3% en el nivel bueno; 46.7% en el nivel muy Bueno y 45.0% en el nivel excelente. En la dimensión Habilidades; muestra 25.0% en el nivel bueno; 45.0% en muy Bueno, 28.3% en excelente y 1.7% en el nivel regular

3. Referente a determinar las relaciones entre las variables en estudio. En el análisis de relaciones: La tabla 8 muestra Tau-b de Kendall = -0,652,  $r_s = -0,681^{**}$  y  $p = 0,000$  de la Chi-Cuadrado que indica, relación significativa negativa alta entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. La tabla 9 muestra Tau-b de Kendall = -0,641,  $r_s = -0,674^{**}$  y  $p = 0,000$  de la Chi-Cuadrado que indica, relación significativa negativa alta entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral. La tabla 10 muestra Tau-b de Kendall = -0,641,  $r_s = -0,674^{**}$  y  $p = 0,000$  de la Chi-Cuadrado que indica, relación significativa negativa alta entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral. La tabla 11 muestra Tau-b de Kendall = -0,681,  $r_s = -0,726^{**}$  y  $p = 0,000$  de la Chi-Cuadrado que indica, relación significativa negativa alta entre la dimensión falta de realización personal y el desempeño laboral

## 2. Referente a Hipótesis

En la prueba de hipótesis, con la información recolectada en cuestionario y encuesta y 95% de confianza, se puede afirmar que: “El Síndrome de Burnout; el Cansancio emocional; la despersonalización y falta de realización personal se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén.

### 9.3. Recomendaciones

1. Para el tratamiento del Síndrome de Burnout, se debe procurar cumplir con las siguientes recomendaciones en las diferentes dimensiones:

a. Trabajo en sí mismo

Elaboración de un cronograma de actividades y responsabilidades donde se plasme una adecuada distribución de tareas y tiempos de cumplimiento, el mismo que pueda ser cumplido por los trabajadores con autonomía; iniciativa y responsabilidad respetando la jornada laboral.

b. Contexto laboral

Aplicación de la ergonomía al lugar de trabajo para así contar con las condiciones laborales adecuadas buscando corregir y diseñar el ambiente laboral con la finalidad de disminuir riesgos asociados al tipo de actividad: movilidad restringida, posturas inadecuadas, el ruido, la temperatura.

Mantener el orden en las áreas de trabajo creando así un espacio más productivo, dedicando 5 min diarios para ordenar el escritorio colocando cada elemento en su sitio, como también manteniendo el orden de los archivadores debidamente colocados en los muebles de oficina, este hábito ayudara a enfocarse en lo que realmente importa optimizando el tiempo y evitara que caigan en distracciones o incomodidades.

Mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación, realización de actividades de confraternización promoviendo el deporte, además realizar dinámicas motivacionales la cual permitirá la interacción entre los colaboradores de las distintas áreas administrativas de la municipalidad distrital de Belén. Promover la participación de los trabajadores para la toma de decisiones mediante la lluvia de ideas.

c. Relación del sujeto con el trabajo

Hacer una evaluación y seguimiento para que las tareas y funciones asignadas estén en relación con el perfil profesional de cada trabajador, así

mismo capacitarles y brindarles cursos de actualización para que alcancen un mayor éxito profesional. Hacerles un reconocimiento a los trabajadores que hayan cumplido con sus metas para que trabajen con mayor motivación y compromiso.

2. Para mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Belén se sugiere en las siguientes dimensiones:

#### Competencias laborales

Realizar evaluaciones periódicas sobre las competencias laborales de cada trabajador identificando así puntos débiles que perjudican su incremento en el desempeño laboral, una vez identificados programarles capacitaciones, para enriquecer sus conocimientos, habilidades y fomentando actitudes positivas frente al trabajo.

#### Rendimiento

Para mejorar la gestión del rendimiento laboral se debe elaborar un listado y registro de todas las actividades delegadas para tener un buen manejo y control de las tareas, evitando así que olviden tareas importantes y estableciendo verdaderas prioridades que ayudaran a que sean más eficientes en el trabajo, alcanzando los objetivos plasmados mediante el uso racional de los recursos disponibles

3. La institución debería ofrecer sesiones regulares de técnicas de relajación hacia sus trabajadores, estas sesiones estarían realizadas por profesionales especialistas en manejo de estrés – psicólogos organizacionales para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Aiken, L. (1999) Content validity and Reliability of Single Items or Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement* 40, 955-959.
- 2) Ander Egg, Ez. (2004) *Introducción a las técnicas de investigación social*. Buenos Aires. Humanitas.
- 3) Aquino Almendre, Janet Norma (2017) *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipolito Unanue, 2016*. Lima. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.
- 4) Aranda, B. (2003). Síndrome de burnout y factores psicosociales en el trabajo en estudiantes de posgrado del departamento de salud pública de la Universidad de Guadalajara, México. *Revista de Psiquiatría*, 30, 3, 193-198.
- 5) Brill, P.L. The need for an operational definition of burnout *Family and Community Health* 1984. 6: 12 24.
- 6) Bunge, Mario (2006) *La ciencia, su método y su filosofía*. Buenos Aires: Siglo Veinte.
- 7) Castillo Rivas, C. (2008) *Diseño de una propuesta de Liderazgo Participativo para elevar la productividad del Supermercado y Frutería California, C.A. Trabajo de Grado. Facultad de Ciencias Políticas, Administrativas y Sociales. Escuela de Administración de Empresas. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela. p. 35.*
- 8) Cazau, Pablo (2006) *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Amorrortu.
- 9) Cedrón León, Yris Yrene (2020) *Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19*. Trujillo. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud.
- 10) Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC. 2021) *Sobrellevar el estrés*. España. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html>
- 11) Chiang M, Salazar M, Huerta P, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. *Universum Talca* [en línea] 2008 [consultado 02 jul 2015]; 23(2):66-85. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext)
- 12) Chiavenato I. *Gestión de talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill; 2002.

- 13) Cronbach, Lee J. (1981). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* (en inglés) 16 (3): 297-334. ISSN 0033-3123. doi:10.1007/BF02310555.
- 14) Ecurra, Miguel Angel (1998) Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. Lima. *Revista Psicología de la Pontificia Universidad Católica*.
- 15) Fidalgo Vega, Manuel (2018) Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout": definición y proceso de generación. España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- 16) Flórez Lozano, J. A. (2017) El síndrome de Burnout en médicos y enfermeras que atienden a pacientes oncológicos. Universidad de Oviedo. Departamento de Medicina. *Rev. Salud Pública*.
- 17) Freudenberger, H. Staffburnout. *Journal of Social Issues* 1974; 30: 159-165.
- 18) Galván, María Eugenia y colaboradores (2015) Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos de unidades de cuidados intensivos pediátricos en la Argentina. *Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría*. Rev. bol. ped. v.53 n.1 La Paz 2015.
- 19) García Ferrando M. La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
- 20) Georgopoulos, B. (2014) *Enfoque del camino-meta a la productividad*. México: Trillas. p. 93.
- 21) Ghiselli, Edwin. (2008) *Administración de Personal*. México. Limusa.
- 22) Gilmer V. (2012) *Tratado de psicología empresarial*. Madrid: Rioduero.
- 23) Glass, G. S. (2004) *Métodos estadísticos aplicados a las Ciencias Sociales*. Madrid. Prentice Hall.
- 24) Gonzales, Aristizabal y col (2013). El síndrome de burnout en el desempeño laboral. España. Extraído de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/Jairo%20E%20Gonzalez%20Ramirez.pdf;jsessionid=48A9E8492CA34E1E755E9A5CA88135CC?sequence=1>
- 25) Halldorsson, Egill A. and E.M. Marjorie Murfin E. (1997) "The performance of professionals in the reference interview". *College and Research Libraries*, 38 (5): 385-395.
- 26) Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) *Metodología de la investigación*. México. McGraw Hill.
- 27) Ibañez Farfán, Edwin Leonid (2020) Empoderamiento digital y desempeño laboral en tiempos del Covid 19 en los juzgados penales de Chiclayo. Chiclayo. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.
- 28) Kovachi, R. (2015) Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson. En <http://kovachi.sel.inf.uc3m.es/@api/deki/files/141/=correlacion.pdf>

- 29) Lulo Trucios, Alina Yuly Asesor: Mg. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo, 2017. "Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017" tesis para obtener el título profesional de licenciada en psicología autor: línea de investigación: comportamiento organizacional Lima-Perú 2017
- 30) Martínez, P. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 112, 2, 27-37
- 31) Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Revista de Fundamentos en Humanidades*, 10, 1, 167-177.
- 32) Maslach, C. & Jackson, S. E. MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1981.
- 33) Maslach, C. Burned-out. *Hum Behav.* 1976; 5:16-22.
- 34) Maslach, C. Job burnout: New directions in research and intervention. *CurrDirPsychol Sci.* 2003; 12:189-192.
- 35) Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual.* California, USA: Palo Alto
- 36) Mason, A y Lind, M. (1998) *Estadística para Administradores.* México. McGraw Hill.
- 37) Milkovich G, Boudreau J. *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia.* 6ª ed. México, DF: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994. 3.
- 38) Ministerio de Salud (2020) *Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19.* Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Dirección de Salud Mental.
- 39) Muñoz-del-Carpio Toya, Agueda y colaboradores (2019) Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Rev. chil. neuro-psiquiatr.* vol.57 no.2 Santiago jun. 2019.
- 40) OIT (2009) *De trabajadores a productores: El desafío global.* Revista de la OIT. No. 31. Septiembre – Octubre de 2009.
- 41) Owais, M. Y Rumaiya, S. (2015). Emotional Exhaustion and Its Correlation with Job Performance and Job Satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6, 3, 51-62.
- 42) Pacheco Avila, Shadya Geraldine (2016) *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana.* Universidad Peruana Cayetano Heredia Facultad de Psicología. Lima – Perú.
- 43) Paspuel Benavides, Esmeralda (2013) *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas. Carrera de Psicología Industrial.
- 44) Peiró, J:M. (1992) *Desencadenantes del Estrés Laboral.* 1ª. Ed. Madrid: Eudema.

- 45) Pinedo Dávila, C. J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 7(2). Perú.
- 46) Pines, A. Y Aronson, E. (1988): *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- 47) Powell, R. Ronald. "An investigation of the relationships between quantifiable reference service variables and reference performance in public libraries". *Library Quarterly*, 2008, 48(1): 1-19.
- 48) Robbins, S. (1992). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones (3ª ed.)*. México: Prentice Hall.
- 49) Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- 50) Rodríguez Guerrero E., y Huamán Ramos J. Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016. [Tesis de Licenciatura]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud; 2016.
- 51) Rojas, H. (2012) Tres categorías de funcionario público. *La Nación*. Recuperado de:[http://www.nacion.com/opinion/foros/categorias-funcionario-publico\\_0\\_1254874616.html](http://www.nacion.com/opinion/foros/categorias-funcionario-publico_0_1254874616.html)
- 52) Saborío Morales, Lachinere Hidalgo Murillo, Luis Fernando (2015) Síndrome de Burnout. ed. leg. Costa Rica vol.32 n.1 Heredia Jan./Mar. 2015.
- 53) Salazar Larraín, L. (2013) *La dirección del personal*. Lima: Túpac Amaru.
- 54) Sánchez Carlessi, H. (2005) *Metodologías y diseños en la investigación científica*. Lima. HSC.
- 55) Sánchez Carlessi, H. (2015) *Metodologías y diseños en la investigación científica*. Lima. HSC.
- 56) Schein, E. (2008) *Psicología de la Organización*. México: Ed. Prentince Hall.
- 57) Sierra Bravo R. (1994) *Técnicas de Investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- 58) Szilagy, A. D. "An empirical test of causal inference between rol perception, satisfaction with work, performance and organizational level". *Personnel Psychology*, 2007, 30 (3):375-388.
- 59) Uribe, J., y Patlán, J. (2015). *Escala de desgaste ocupacional (EDO)*. México: Editorial Manual Moderno.
- 60) Villamar Sánchez, Daniela (2019) Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos y Representaciones*. Propós. represent. vol.7 no.3 Lima set. 2019.

# **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

El Síndrome de Burnout (Agotamiento Ocupacional) y su relación con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – por la situación de pandemia del COVID19.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén –por efectos de la situación de pandemia del COVID19?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿El Síndrome de Burnout (Cansancio Emocional) se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19?</p> <p>2. ¿El Síndrome de Burnout (Despersonalización) se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19?</p> <p>3. ¿El Síndrome de Burnout (Realización Personal) se relaciona con el rendimiento laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar si el Síndrome de Burnout (Cansancio Emocional) se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p> <p>2. Determinar si el Síndrome de Burnout (Despersonalización) se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p> <p>3. Determinar si el Síndrome de Burnout (Realización Personal) se relaciona el rendimiento laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1. El Síndrome de Burnout (Cansancio Emocional) se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p> <p>2. El Síndrome de Burnout (Despersonalización) se relaciona significativamente con el desempeño laboral (Área de Actitud hacia el Trabajo) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p> <p>3. El Síndrome de Burnout (Realización Personal) se relaciona significativamente con el rendimiento laboral (Área de Habilidades Laborales) en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Síndrome de Burnout (Agotamiento Ocupacional)</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Desempeño Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño</li> <li>• Actitud hacia el trabajo</li> <li>• Habilidades</li> </ul>	<p>Tipo de investigación. Según Sánchez Carlessi (2005) la investigación es de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>El diseño de la investigación es “no experimental” según Sánchez Carlessi (2005) porque no se manipulará ninguna variable.</p> <p>El nivel de la investigación según Hernández Sampieri (2010: 82) es el correlacional porque busca asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población:</p> <p>La técnica es la psicométrica.</p> <p>Es una investigación de “corte transversal” (AnderEgg: 2001) porque analizará el fenómeno en un lugar y momento determinado.</p> <p>El enfoque de la investigación según Hernández Sampieri (2010: 99) es el cuantitativo.</p> <p>La muestra de la investigación será de 60trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén. Iquitos, 2020.</p> <p>El procesamiento estadístico será la Correlación.El paquete estadístico a utilizar será el SPSS Versión 22.</p>

**ANEXO 2. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD  
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO**

Yo, ..... identificado con DNI y autor del presente Proyecto de Investigación, declaro solemnemente y bajo responsabilidad que:

1. Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitaron las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
2. La investigación buscó mejorar el conocimiento y la generación de valor en las instituciones estatales y sus grupos de interés.
3. El trabajo de investigación guarda la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Los encuestados fueron informados acerca de la investigación y dieron su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
5. Los participantes en la investigación fueron seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetó la autonomía de los participantes.
6. Se respetaron los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizaron datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
7. No se cometió plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citó de manera correcta cuando se utilizaron partes de textos o citas de otros autores.
8. Se contó con el previo consentimiento confirmado de los encuestados.

---

**SENDY LISS LECCA FLORES  
DNI No. 72161437**

Huella digital

### ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN



Proyecto de tesis  
Facultad de Ciencia de la Salud  
Programa Académico de Psicología

Srta. Sra. Sr.

Tenga Ud. Muy buenos (días, tardes)

Soy.....de la Universidad Científica del Perú, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para solicitarle su valiosa información la que me servirá para Determinar si el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén –por efectos de la situación de pandemia del COVID – 19. Su participación en el estudio es voluntaria, Ud. No recibirá ningún tipo de beneficio económico si acepta colaborar con el estudio.

Todos los datos que se obtengan de Ud. Serán en forma anónima y se respetara la confidencialidad. Los datos obtenidos del presente estudio solo serán utilizados por las investigadoras con fines de investigación.

Si Ud. Tiene alguna pregunta o duda, gustosamente serán absueltas o si deseas algún tipo de información adicional se puede acercar a mi persona en cualquier momento.

Por favor coloque su firma y su huella digital al final de este formato, con lo cual Ud. Está dando la autorización para la participación en este estudio.

-----

FIRMA

-----

HUELLA DIGITAL

MUCHAS GRACIAS.

## ANEXO 04. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO A UTILIZAR (INVENTARIO DE BURNOUT) ESCALA DE MASLACH

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los compañeros.							
5. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los compañeros.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los compañeros me culpan por alguno de sus problemas.							

<b>Calificación</b>	<b>Preguntas correspondientes a cada escala:</b>
0 = Nunca	
1 = Pocas veces al año o menos	Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
2 = Una vez al mes o menos	Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
3 = Unas pocas veces al mes o menos	Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.
4 = Una vez a la semana	
5 = Pocas veces a la semana	
6 = Todos los días	

**b) CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Este cuestionario es totalmente anónimo. Sólo marque una opción por afirmación. Los valores son:

1 (Malo)      2 (Regular)      3 (Bueno)      4(Muy Bueno)    5 (Excelente).

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Soy una persona responsable porque cumplo con lo que me ordenan.					
2. El trabajo que me ordenan cumple con lo requerido y es de buena calidad.					
3. Cumplo con las fechas indicadas por mis superiores.					
4. El volumen de trabajo que realizo es superior al promedio de mis compañeros.					
5. Mis informes son claros y ordenados y pueden ser entendidos con facilidad por otras personas.					
6. Tengo buena capacidad para realizar mis tareas superando los obstáculos.					
7. Comprendo rápidamente una situación de riesgo.					
8. Tengo un buen sentido común y elijo las alternativas más convenientes.					
9. Cumplo con los procedimientos existentes.					
10. Conozco las distintas herramientas para desarrollar mis labores.					
11. Defiendo los intereses de mi organización.					
12. Tengo lealtad para con mi organización.					
13. Mi actitud hacia mis superiores es de respeto, lealtad, sinceridad y colaboración.					
14. Mi actitud hacia mis compañeros es de colación y camaradería.					
15. Me expreso claramente y con respeto con las personas.					
16. Colaboré activamente en el desarrollo de trabajos de mi grupo. Trabajo en equipo.					
17. Tengo capacidad de aceptar críticas constructivas.					
18. Tengo capacidad para generar sugerencias constructivas a quien corresponde.					
19. Siempre estoy predispuesto hacia la tarea que me asignan.					
20. Soy puntual en mi horario laboral y para las reuniones de trabajo.					
21. Tengo interés y empuje por avanzar y mejorar en mi trabajo.					
22. Planteo alternativas interesantes para solucionar problemas del trabajo.					

23. Tengo capacidad para adaptarme con facilidad en situaciones adversas.					
24. Tengo capacidad para mantener la calma y transmitirla a mis compañeros situaciones adversas.					
25. Tengo capacidad para realizar varias tareas al mismo tiempo.					
26. Tengo carisma y liderazgo natural que permiten mediar en los conflictos.					
27. Tengo capacidad de aprendizaje que me permite dominar las distintas herramientas necesarias para mi trabajo.					

*Gracias por su colaboración.*

## **ITEMS SEGÚN INDICADORES**

### **DESEMPEÑO**

1. Soy una persona responsable porque cumplo con lo que me ordenan.
2. El trabajo que me ordenan cumple con lo requerido y es de buena calidad.
3. Cumplo con las fechas indicadas por mis superiores.
4. El volumen de trabajo que realizo es superior al promedio de mis compañeros.
5. Mis informes son claros y ordenados y pueden ser entendidos con facilidad por otras personas.
6. Tengo buena capacidad para realizar mis tareas superando los obstáculos.
7. Comprendo rápidamente una situación de riesgo.
8. Tengo un buen sentido común y elijo las alternativas más convenientes.
9. Cumplo con los procedimientos existentes.
10. Conozco las distintas herramientas para desarrollar mis labores.

### **ACTITUD**

11. Defiendo los intereses de mi organización.
12. Tengo lealtad para con mi organización.
13. Mi actitud hacia mis superiores es de respeto, lealtad, sinceridad y colaboración.
14. Mi actitud hacia mis compañeros es de colaboración y camaradería.
15. Me expreso claramente y con respeto con las personas.
16. Colaboré activamente en el desarrollo de trabajos de mi grupo. Trabajo en equipo.
17. Tengo capacidad de aceptar críticas constructivas.
18. Tengo capacidad para generar sugerencias constructivas a quien corresponde.
19. Siempre estoy predispuesto hacia la tarea que me asignan.
20. Soy puntual en mi horario laboral y para las reuniones de trabajo.

### **HABILIDADES**

21. Tengo interés y empuje por avanzar y mejorar en mi trabajo.
22. Planteo alternativas interesantes para solucionar problemas del trabajo.
23. Tengo capacidad para adaptarme con facilidad en situaciones adversas.
24. Tengo capacidad para mantener la calma y transmitirla a mis compañeros situaciones adversas.
25. Tengo capacidad para realizar varias tareas al mismo tiempo.
26. Tengo carisma y liderazgo natural que permiten mediar en los conflictos.
27. Tengo capacidad de aprendizaje que me permite dominar las distintas herramientas necesarias para mi trabajo.