

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**El Burnout y el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de
La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna en el período 2021.**

TESIS

Presentada por:

BACH. DAVID JUSTO QUENTA CALIZAYA

DOCENTE ASESOR:

DR. GERARDO RENATO ARIAS VASCONES

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado una maravillosa familia, gracias por protegernos en esta época difícil, poder hacer cumplir el deseo de culminar mi carrera profesional.

A mi papá Justo Quenta Pilco y mi mamá Arnelda Calizaya Mamani gracias por todo el esfuerzo que hicieron por mí, siempre dando ánimo y acompañarme en cada etapa de mi vida, todos los consejos y cada palabra me guiaran mi vida.

A mis hermanos Cesar Quenta y su esposa y Daniel Quenta y su esposa, son mi ejemplo a seguir.

Especial dedicatoria a Daysi Flores Paco por ser mi apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino, no me desamparo en los momentos difíciles, dándome la fortaleza para culminar y seguir adelante.

Mi familia agradecer su comprensión y apoyo incondicional, dándome el ánimo que necesitaba para poder continuar, el apoyo económico, sé que siempre estarán para mí como yo para ellos, cumpliré mi meta de ser profesional de éxito.

A universidad siendo mi segundo hogar en donde aprendí y comprendí todo lo que todo esfuerzo siempre tendrá recompensa.

Agradecimiento a Daysi Flores Paco por darme su apoyo y comprensión en cada paso que fui dando para poder culminar, y todos los amigos y compañeros de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos y de la Universidad.

TABLA DE CONTENIDOS

LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I:	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1 Problema General	5
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivo Específicos	7
CAPITULO II:	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1 A Nivel Internacional	8
2.1.2 A Nivel Nacional	11
2.1.3 A Nivel Local	14

2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.2.1 Burnout	16
2.2.2 Desempeño Laboral	27
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	35
CAPITULO III:	38
METODOLOGIA	38
3.1 HIPÓTESIS	38
3.1.1 Hipótesis General	38
3.1.2 Hipótesis Específicas	38
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.6 VARIABLES E INDICADORES	40
3.6.1 Identificación De Variables	40
3.6.2 Operacionalización De Las Variables	40
3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	41
3.7.1 Técnicas	41
3.7.2 Instrumentos	42
3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	42
CAPÍTULO IV:	43
RESULTADOS	43
4.1 TRABAJO DE CAMPO	43

4.2	CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	45
4.3	TRATAMIENTO ESTADISTICO	46
4.3.1	Resultados del Burnout	46
4.3.2	Resultados de la variable Desempeño laboral	49
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	56
4.4.1	Prueba de normalidad de datos	56
4.4.2	Verificación De Hipótesis General	56
4.5	DISCUSION DE RESULTADOS	62
	CONCLUSIONES	64
	RECOMENDACIONES	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
a.	Matriz de Consistencia	78
b.	Operacionalización De Variables	80
c.	Análisis de Confiabilidad	81
d.	Instrumentos De Investigación	84

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout</i>	21
Tabla 2 <i>Evolución del concepto de Burnout y sus instrumentos de medida</i>	25
Tabla 3 <i>Método de Evaluación de desempeño de Escala Gráfica</i>	31
Tabla 4 <i>Método de Evaluación por medio de la Elección Forzada</i>	32
Tabla 5 <i>Método de evaluación de desempeño por medio de la Investigación de Campo</i>	34
Tabla 6 <i>Operacionalización de la variable independiente Burnout</i>	40
Tabla 7 <i>Operacionalización de la variable independiente Desempeño Laboral</i>	41
Tabla 8 <i>Prueba de Normalidad</i>	56
Tabla 9 <i>Tabla de Resumen del modelo</i>	57
Tabla 10 <i>Tabla de Análisis de Varianza</i>	57
Tabla 11 <i>Tabla de Coeficientes</i>	57
Tabla 12 <i>Contrastación de la hipótesis Específica 1</i>	59
Tabla 13 <i>Contrastación de la hipótesis Específica 2</i>	60
Tabla 14 <i>Contrastación de la hipótesis Específica 3</i>	61

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Resultado de la dimensión Agotamiento Emocional.....	46
Figura 2 Resultado de la dimensión Cinismo	47
Figura 3 Resultado de la dimensión Eficacia Profesional	48
Figura 4 Resultado de la dimensión Producción.....	49
Figura 5 Resultado de la dimensión Calidad	50
Figura 6 Resultado de la dimensión Conocimiento del trabajo	51
Figura 7 Resultado de la dimensión Cooperación	52
Figura 8 Resultado de la dimensión Cooperación de situaciones.....	53
Figura 9 Resultado de la dimensión Creatividad	54
Figura 10 Resultado de la dimensión Realización.....	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación esta titulada “El Burnout y el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna en el período 2021”.

Es un tema importante y tiene como finalidad determinar la relación significativa entre el burnout y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos. La investigación no implica que se realizarán inferencias sobre los trabajadores a evaluar, ni las condiciones laborales sobre las que desenvuelven su labor, por lo cual el estudio presenta un diseño no experimental. Por otro lado, la investigación es realizable en un momento único en el tiempo, lo que sugiere un diseño transversal. Se realizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventor MBI-GS 1996 donde las dimensiones son Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional y una encuesta de medición de desempeño en Escala Gráfica en donde las dimensiones son Producción, Calidad, Conocimiento del trabajo, Cooperación, Cooperación de situaciones, Creatividad y Realización, con la población de 60 usuarios de la municipalidad y se obtuvo como resultado que si existe una relación significativa entre El Burnout y el Desempeño de los trabajadores.

Palabras Clave: Agotamiento Emocional, Desinterés, Desempeño, Productivo, Responsabilidad.

ABSTRACT

The present research work is entitled "The Burnout and the Performance of the workers of the District Municipality of La Yarada Los Palos of the Department of Tacna in the period 2021".

It is an important issue and its purpose is to determine the significant relationship between burnout and job performance in workers of the District Municipality of La Yarada Los Palos. The research does not imply that inferences are made about the workers to be evaluated, nor the working conditions under which they carry out their work, for which the study presents a non-experimental design. On the other hand, the research is feasible at a single moment in time, which suggests a cross-sectional design. The Maslach Burnout Inventor MBI-GS 1996 questionnaire was carried out, where the dimensions are Emotional Exhaustion, Cynicism and Efficacy, Professional Cooperation, and a performance measurement survey on a Graphic Scale, where the dimensions are Production, Quality, Knowledge of work, Cooperation of Situations. , Creativity and Realization, with the population of 60 users of the municipality and it was obtained as a result that there is a significant relationship between Burnout and the Performance of the workers.

Keywords: Emotional Exhaustion, Disinterest, Performance, Productive, Responsibility.

INTRODUCCIÓN

La investigación obtuvo como finalidad determinar la relación significativa entre El Burnout y Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos en el departamento de Tacna en el período 2021

El presente trabajo de investigación está conformado de cuatro capítulos: en el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema donde incluye la descripción del problema, formulación del problema y justificación de problema, los objetivos e hipótesis. En donde veremos el problema que hemos encontrado en la institución y plantearemos las hipótesis que demuestren que existe una relación.

Continuando Capítulo II se desarrolló el marco teórico, está incluido los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los conceptos básicos. Es la parte más importante en donde recolectamos información de diferentes fuentes para poder realizar la investigación del trabajo con el fin de poder aplicarlo a la Institución en donde realizaremos y desarrollaremos la tesis.

Seguendo el Capítulo III se desarrolló la metodología, incluye tipo de investigación, diseño de la investigación. población y muestra, variables e indicadores, técnicas e instrumentos de investigación y procesamiento y análisis de información en esta parte de la tesis hemos elegido el método que aplicaremos para desarrollar, estudiar y evaluar las hipótesis.

Por último el Capítulo IV donde obtenemos los resultados, incluye tratamiento estadístico, presentación de resultados y verificación de hipótesis, es la parte donde aplicaremos los instrumentos y los procesaremos para comprobar las hipótesis y si verdaderamente tiene una

relación significa el bournout y desempeño. Por último, se realizarán las conclusiones y recomendaciones para la presente investigación.

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA

La sociedad se encuentra dirigida por diferentes instituciones privadas y públicas orientadas a alcanzar objetivos y metas, búsqueda de rentabilidad y ofertas de productos o servicios para la atención de las necesidades de la sociedad, para realizar tales fines se necesita los recursos físicos, financieros, tecnológicos y del talento humano que necesita la organización para auto realizarse.

Desde pequeños nos inculcan que debemos de gestionar nuestros estudios primero y después el trabajo, esto medido en términos económicos y prestigio social, pero el problema es que no nos enseñan a prestar atención al camino que elegimos y solo nos enfocamos en terminar y llegar a esa meta, con el pasar de tiempo nos enfrentamos a un agotamiento y desapego por el trabajo.

El exceso de trabajo, también conocido como síndrome de burnout, fue reconocido en 2019 como un trastorno mental en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OMS). El organismo lo asocia a la sección “problemas asociados al empleo y desempleo” y lo describe como “un síndrome resultante de un estrés crónico en el trabajo que no fue gestionado con éxito”. (Lopez, 2021)

La Organización Mundial de Salud reconoció que el síndrome de burnout será considerado desde el 1 de enero de 2022 como un trastorno mental en la Clasificación Internacional de Enfermedades, lo que corresponde a una consecuencia del agotamiento de trabajo y estrés laboral. Este síndrome es resultante del estrés en el trabajo que no ha sido gestionado de forma adecuada, y está estrechamente ligado con el contexto laboral, lo que genera en los trabajadores sentimiento de falta de energía o agotamiento, aumento de distancia mental con respecto al trabajo, sentimientos negativos y reducción de la eficacia profesional. (Infobae, 2019)

Existe diferencia entre el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout (estar quemado en el trabajo), la diferencia radica en que el Estrés Laboral se da por la cantidad de horas excesivas en trabajo o trabajos que no deseamos realizar pero que para poder seguir trabajando terminamos aceptando, en cambio el Síndrome de Burnout radica en la falta de interés por el trabajo, perdemos empatía por los clientes tanto internos como externos y finalmente es estrés laboral crónico. Según la doctora (Maslach, 2003) un aspecto diferenciador entre estos dos conceptos, es el hecho de que el estrés puede ser entendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para el individuo, mientras que el burnout sólo tendría efectos de índole negativo.

Este mal tiene efectos directos sobre el desempeño laboral, y hoy en día, dado los altos niveles de competitividad y exigencias laborales, se ha convertido en un mal que afecta la salud de muchos trabajadores en todas partes del mundo, y que traen como consecuencia otros problemas médicos tales como la ansiedad, depresión, fatiga e insomnio, que son síntomas de esta condición. (Chacón, 2019)

Finalmente, por la experiencia obtenido en la entidad y como trabajador municipal he observado en los compañeros de trabajo una pérdida gradual de energía en sus actividades diarias y cansancio del trabajo, evidenciado por horas exhaustivas de trabajo, en las diferentes oficinas administrativas de la Municipalidad, en la cual se ha perdido compromiso, donde suelen mostrar desinterés por las personas que presta servicio, colaboradores que no se presentan al trabajo (ausentismo), hacen su trabajo pero lo hacen muy rápido, que no ponen atención si están cometiendo errores, irritados con sus colegas, con sus contribuyentes, falta empatía, retraso en los procesos administrativos para que llevar a cabo una gestión municipal, afectando los diferentes servicios públicos que son de suma importancia para la población para el Distrito de La Yarada Los Palos.

Dado ello, la presente investigación tiene su enfoque en evaluar los efectos del síndrome de burnout sobre el desempeño laboral a partir de una función explicativa, y que es tratada en los siguientes puntos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye el Burnout en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo el Agotamiento Emocional se relaciona con el Burnout en la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?

¿Cómo la Cinismo se relaciona con el Burnout en la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?

¿Cómo la Eficacia Profesional se relaciona con el Burnout en la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene su justificación debido a que permite que se pongan en práctica las teorías relacionadas al burnout y al desempeño laboral, con lo cual se logra obtener mayor información que permita determinar su aplicación para el caso de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos, de modo que se logre aportes a dichas teorías en función del contraste teoría y realidad. Ello justifica el estudio en un plano teórico.

Con el estudio se logrará obtener información que permita a Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos considerar la formulación de acciones de mejora y aplicar estrategias que permitan generar mejorías sobre sus procesos relacionados los trabajadores, por lo cual la tesis tiene una justificación práctica, dado que representa una fuente de información primaria de gestión municipal.

El estudio permitirá la resolución del problema de investigación a partir de la aplicación del método científico, por lo cual, se logra una justificación metodológica, considerando que la tesis propone dicha aplicabilidad en función de instrumentación que puede ser de utilidad para resolver problemas similares y/o sea tomada como marco de referencia en futuras investigaciones.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del Burnout en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

1.4.2 Objetivo Específicos

Establecer la relación del Agotamiento Emocional con el Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Evaluar la relación de la Cinismo con el Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Medir la relación de la Eficacia Profesional con el Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A Nivel Internacional

Elaboro la investigación titulada “Sistematización del Proceso de Caracterización del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas” de la Universidad de Guayaquil. El síndrome de Burnout es una condición que afecta a muchos tipos de profesionales, pero es más común en aquellos que tienen contacto directo con el cliente. Se caracteriza por el agotamiento emocional causado por un exceso de horas trabajadas, y podríamos pensar en profesionales que trabajan directamente con personas como ejemplo a médicos y enfermeras. Como esta sistematización de experiencias realizadas en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Provincial del Guayas, donde se evaluó la intensidad del Síndrome de Burnout y sus niveles. Desarrollo una investigación de tipo cualitativo, enmarcada en un diseño narrativo. La población fue de 121 trabajadores, la recopilación de información se desarrolló a través de observación participante, análisis y la aplicación de la encuesta Maslach Burnout Inventory-MBI, permitió reconocer que 2 de cada 4 de los trabajadores se encuentran con niveles altos en 1 de 3 de las subescalas que establece el cuestionario, hace que se vuelvan vulnerables a padecer de Burnout. Finalmente, el proyecto da a conocer los datos recopilados a través de técnicas de recopilación de datos, con el fin de contribuir a la acumulación de conocimientos científicos y técnicos sobre el tema en cuestión. (Asqui, 2017),

Muchas veces no nos percatamos que el trabajo nos consumió gran cantidad de horas de trabajo, perjudicando nuestras emociones donde solo vivimos para trabajar, afectando emocionalmente y encarcelándonos de nuestro trabajo la presente tesis demuestra que existe un indicio de Síndrome de Burnout deben de tomar medidas de prevención para no perjudicar a los clientes externos e internos y en su vida cotidiana.

Elaboro la investigación titulada “El Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, Departamento de Registro de la Universidad Nacional de Costa Rica” en la Universidad Nacional Costa Rica. Teniendo en consideración que el Burnout es un problema grave, tiene que ser abordado en el ámbito laboral, se realizó este estudio con una perspectiva cuantitativa para determinar los índices de incidencia que existen en los colaboradores administrativo del Departamento de Registros. En consecuencia, se está trabajando en la evaluación de los niveles de estrés que concuerda con el MBI de Maslach, que tiene los trabajadores administrativos del Departamento de Registro de la Universidad Nacional. Para la verificación de los resultados de la investigación se adoptaron los siguientes tres instrumentos: la observación, que faculta una mejor comprensión de la conducta que ocurre en el ámbito laboral, se aplicó una dialogo al Director del Departamento de Registro quien comento la utilización de conflictos, y las distintas maneras de motivación de colaboradores. Se utilizó el instrumento de MBI, y Los resultados se examinaron en relación con cada uno de los factores. Los hallazgos permiten identificar niveles de agotamiento y despersonalización, sin embargo, esto no es suficiente para estar al pendiente de una intervención inmediata. Se utiliza una matriz con acciones que conceda contrarrestar y prevenir los efectos del Burnout en a largo plazo. Independientemente de

que exista o no un problema, es fundamental desarrollar temas como el manejo del estrés, el manejo de las emociones y la resolución de conflictos para lograr un mejor ambiente de trabajo. (Garita, 2019)

En la presente tesis se encontró indicios de Síndrome de Burnout en personal administrativo en donde el indicador cansancio emocional encontraron a 3 colaboradores con un alto nivel de cansancio, en despersonalización se encontró a 1 persona y en falta de realización personal no se encontrando niveles altos se concluyó hacer un plan estratégico para todos los colaboradores administrativos de la universidad y ver las inquietudes que puedan y mejorar su estado emocional.

Elaboro la investigación titulada “Burnout y Trabajo Emocional en empleados del Sector Turístico” de la Universidad Central de Venezuela. La investigación correlacional tuvo como objetivo evaluar la relación entre el agotamiento y el trabajo emocional en trabajadores del turismo. Se empleó un diseño no experimental-transversal. Las informaciones recopiladas se obtuvieron de una muestra no probabilística-intencional, se conformó por 148 trabajadores (51,40% hombres y 48,6 % mujeres) que trabajan directamente con cliente, en diferentes ocupaciones del sector turístico (agentes de viajes; recepcionistas de hotel y meseros). Las mediciones de variable de estudio se emplearon el MBI y la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. El análisis de los datos se obtuvo por medio del programa SPSS versión 15.0. Los resultados fueron: el cinismo se asoció directamente con emociones negativas y la eficacia profesional se relacionó con directamente con emociones positivas; la sensibilidad; el control de la interacción y negativamente con la expresión de emociones negativas. De acuerdo con estos hallazgos,

el trabajo emocional que realizan los empleados del sector turismo tiene consecuencias positivas para estos trabajadores. (Jiménez, 2015)

En la presente tesis se encontró que el agotamiento y cinismo tienen un nivel bajo y la eficacia profesional tiene un alto nivel lo que podemos concluir que el trabajo emocional tiene objetivo positivo para los colaboradores en el Sector Turístico. Podemos concluir que trabajo emocional puede llegar a tener efectos positivos para los trabajadores.

2.1.2 A Nivel Nacional

Elaboro la investigación titulada “Relación entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016” de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. La investigación descriptiva correlacional de corte transversal, El principal objetivo es dar a conocer un vínculo entre el síndrome de burnout y el desempeño de los empleados que se desempeñan en cargos administrativos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. La población es de 169 trabajadores que realizan funciones administrativas en las oficinas y áreas que conforman la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en el año 2016, la edad es de 25 y 65 años. Para el presente estudio de investigación se empleó dos Instrumentos para cuantificar las variables abordadas. El Síndrome de Burnout fue medido a través del Inventario Burnout de Maslach, y en cuanto a la variable Desempeño Laboral se empleó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado en base a escala de Likert, las dos variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Pearson por medio de Microsoft Excel y su complemento estadístico Megastat, resultando en una relación

proporcionalmente inversa negativa y significativa, lo que implica que el burnout tiene un impacto en el desempeño laboral. (Gutiérrez, 2016)

En la presente tesis se corroboran las hipótesis afirmando que el burnout si influye en el desempeño de los colaboradores administrativos de Municipalidad Provincial de Cajamarca, la Gerencia de MPC debe tomar medidas para poder prevenir indicios de burnout a fin de que los colaboradores puedan desarrollar sus labores eficientemente, podemos entender que el burnout no solo afecta a personas que directamente tratan con clientes sino también a diferentes profesionales.

Elaboro la investigación titulada “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca” de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello. El objetivo del estudio es determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Cajamarquina Ferreyros SA. La muestra fue de 56 trabajadores en oficina de ventas y operativa. (05 mujeres y 51 hombres). La investigación fue correlacional, cuantitativo y de tipo descriptivo, así como la relación y el nivel de las dos variables. Se empleo el cuestionario de MBI y El cuestionario de Desempeño Laboral. Se procesó los datos en el software IBM SPSS versión 24, información de datos en Microsoft Excel y el coeficiente de correlación de Spearman. La correlación es significativa al 95% de confiabilidad. Se rechaza la hipótesis nula (H0) y se confirma la hipótesis de investigación (H1): existe correlación negativa significativa entre el nivel de Síndrome de Burnout y el nivel de Desempeño Laboral. (Pando, 2019)

La presente investigación se entiende que el burnout afecta directamente con el desempeño de los colaboradores, debemos de tener en cuenta como empresa necesita rentabilidad, pero para poder realizarlo necesitamos del capital humano para poder auto realizarse, pero al haber indicios de burnout puede que el desempeño baje y por consiguientes la utilidad baja. Por consiguiente, se deben plantear estrategias para contrarrestar el burnout.

Elaboro la investigación titulada “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Profesionales de Enfermería de un Hospital de Cajamarca” de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. El objetivo de este estudio fue ver si existía una relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral entre las enfermeras del Institución Estatal, Es Salud Hospital II Cajamarca. La muestra fue 52 profesionales de enfermería, 50 mujeres y 2 varones, de las distintas áreas asistenciales del hospital. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental, ya que da a conocer el nivel de síndrome de burnout y clima laboral existente, así como la relación entre ambas variables. Se utilizó el Inventario de Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Para el procesamiento de información se empleó el software estadístico Statistical Package of the Social Science SPSS versión 23, Microsoft Excel como una base de datos y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos muestran una correlación negativa ($Rho = -.205$) entre síndrome de burnout y clima laboral en los profesionales de enfermería. Como resultado, se descubrió que el nivel de síndrome de burnout es bajo y el clima laboral actual es amigable, existen aspectos que deben mejorarse para un desempeño laboral óptimo. (Reyes, 2017)

En la presente investigación se presenta que el burnout tiene un nivel bajo a comparación del clima laboral que se encuentra en un nivel medio-alto por consiguiente siempre debemos de estar atentos a cualquier tipo de estrés, como enfermeras son de primera línea en atención al cliente, donde la Dra. Maslach indica que es muy probable que puedan tener un estrés laboral.

2.1.3 A Nivel Local

Elaboro la investigación titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018” de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo de esta investigación fue ver si existía una relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en las enfermeras de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna - 2018. Metodología: Estudio descriptivo, de corte transversal y correlacional. La muestra fue de 59 profesionales de enfermería y técnicos en enfermería. Los instrumentos aplicados fueron: el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir los niveles de Síndrome de Burnout y de Font Roja para determinando los niveles de satisfacción laboral. Resultados: Más de la mitad (59,3%) tiene nivel medio de Síndrome de Burnout. En cuanto a la Satisfacción laboral más de la mitad (57,6%) presentan nivel medio de satisfacción. Conclusión: No existe relación entre las variables de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral. (Cauna, 2019)

El burnout con frecuencia está presente en trabajadores que trabajan directamente con el cliente, dando niveles de agotamiento, despersonalización en la presente tesis encontramos que la relación de burnout y satisfacción no existe relación, se encontró un

medio - alto nivel de satisfacción (buen clima laboral, poco ausentismo, no piensan en renuncia, no trabajan horas extras) en la atención de la enfermería en Región de Tacna.

Elaboro la investigación titulada “El síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo de este estudio fue determinar si existe una relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. en los colaboradores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. La muestra fue de 40 trabajadores. La presente investigación de Síndrome de Burnout se empleó la encuesta de Maslach Burnout Inventory que valora: despersonalización, autoestima y agotamiento emocional; el estudio de los niveles de Satisfacción Laboral se realizó con la Escala de Satisfacción Laboral de Palma. Se empleó el análisis estadístico en el programa SPSS versión 23, aplicando la correlación de Chi cuadrado de Pearson, nos dio como resultado que no existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, debido a que el trabajo de investigación se encontró que el síndrome de Burnout, está presente en el 50% de la colaboradores hallándose en un nivel bajo; mientras que la Satisfacción Laboral percibida por los colaboradores del Centro de Salud Bolognesi obtiene en una Satisfacción Laboral promedio (85%). (Perea, 2016)

La satisfacción de los colaboradores de C.S. Bolognesi es alto, por consiguiente. La satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Bolognesi presentan alto nivel de agrado por su trabajo, y no presentan un indica de síndrome de burnout. Aunque debemos de tener estrategias preventivas por si se presentan indicios de burnout ya que son personal de salud que se encuentra en atención a la población.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Burnout

Es difícil resumir en estas pocas páginas la contribución de la Dra. Maslach al desarrollo global de la psicología, porque su valioso trabajo ha resultado en numerosas mejoras en la comprensión de los elementos psicosociales en el comportamiento humano. Trabajo que ha abierto una nueva perspectiva global sobre el desarrollo de fenómenos psicosociales que tienen el poder de dañar a las personas en sus diversos contextos de desarrollo, particularmente en el lugar de trabajo. (Olivares V. , 2017)

El término “riesgo psicosocial” se refiere a las dificultades que surgen como consecuencia del estrés laboral en las áreas de seguridad (riesgo laboral) y salud ocupacional, que afectan tanto a las personas como a las organizaciones.

En este sentido, no podemos referirnos de la Dra. Maslach sin relacionarla con el concepto de "burnout" [anglosajón, que en español significa "quemarse por el trabajo"), fenómeno que sirvió de antecedente al psiquiatra Freudenberger, es la doctora Maslach, le otorgo a este desconocido síndrome, el reconocimiento mundial como fenómeno que, progresivamente, impacta de manera determinante en la calidad de vida de las personas. Burnout aparece en Estados Unidos a mediados en el año 1970 como una forma de describir las reacciones adversas que ocurren en el trabajo en el sector de las personas que trabajar en los servicios sociales, siendo la Dra. Maslach la primera en estudiar el término, empezó a pensar en este fenómeno, emplear el término "burnout" para especificar un síndrome clínico caracterizado por el cansancio de los profesionales de la salud. Maslach reconoció la importancia de considerar los aspectos emocionales del

burnout en su investigación, afirmando que la tensión en el lugar de trabajo es un interviniente significativo en los procesos de estrés y agotamiento, y que las estrategias de afrontamiento apropiadas tienen implicaciones significativas para los individuos en términos de identidad profesional y conducta en el lugar de trabajo. (Olivares V. , 2017)

El burnout afecta directamente los aspectos emocionales de la persona, profesionales que trabajan directamente en servicios sociales o la atención médica, en donde pasando un tiempo pueden presentar una conducta de irritación y una tendencia a evitar a las personas que prestan servicio.

Pero la aplicación del Burnout a las áreas distintas de los servicios sociales ha suscitado un importante debate científico. Maslach propone que se limitara a los trabajadores que laboran en el centro de trabajo y tienen interacción directa con personas. Así, pues, Maslach y Jackson (1981, 1982). El burnout se define como una manifestación conductual del estrés laboral y se entiende como un síndrome tridimensional. por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el acuerdo con clientes y usuarios, e inconvenientes para el logro/realización personal (RP). Con los tres componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), El objetivo fue medir el Burnout personal en áreas de servicios sociales humanos evaluando estas dimensiones utilizando tres subescalas. Oficialmente, esta escala ha sido la de mayor aceptación debido a su amplia aplicación en todo tipo de exhibiciones. Hasta el momento, la escala ha sufrido tres revisiones, la última de las cuales ha supuesto la introducción de los "profesiones no asistenciales" y se ha reemplazado el término despersonalización por "cinismo". (Martínez, 2010) cito como referencia a (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

El Maslach Burnout Inventory –MBI, es un instrumento de evaluación psicológica en el que se realizan un conjunto de afirmaciones sobre los pensamientos y sentimientos del sujeto acerca de sus interacciones con su trabajo.

La investigación de la Dra. Maslach sobre esta enfermedad durante las últimas tres décadas la ha llevado a ganar mucha atención como fenómeno social y científico. Porque un avance significativo en el desarrollo del Burnout es que emerge como un problema social identificado por los trabajadores mucho antes de que se convierta en un foco sistemático de investigación por parte de los investigadores. Estos orígenes no académicos del síndrome contribuyeron a una a etiquetar de forma incierta el fenómeno, configurando un enorme volumen de perspectivas e hipótesis emergentes que dificultaron, en un primer momento, la claridad conceptual del síndrome, cuestión crucial que abordó la doctora Maslach. (Olivares V. , 2017)

Gracias a los estudios de la Dra. Maslach podemos decir que es burnout es una enfermedad crónica que afecta a las personas causando cinismo y despersonalización en sus trabajos y una falta de realización personal y profesional.

En la edición más reciente del manual se presentan tres versiones del MBI. Ante todo, encontramos el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), orientado a los profesionales de servicios sociales humanos. Esta es la versión clásica del instrumento. del MBI. Está conformado por 22 ítems que se dividen en 3 escalas determinar la frecuencia con la que los profesionales experimentan un bajo desempeño personal en el trabajo (inclinación a evaluarse uno mismo de manera negativa, particularmente en relación con la capacidad de uno para realizar el trabajo y para interactuar profesionalmente con personas que

atiende) (8 ítems), agotamiento emocional (no aportar más de sí mismo en el ámbito emocional) (9 ítems) y despersonalización (desarrollar sentimientos y comportamientos de cinismo , así como una actitud negativa general hacia las personas de su entorno de trabajo) (5 ítems). Siguiendo se encuentra el MBI-Educators (MBI-ES), la versión para los profesionales en educación. La versión intercambia la palabra paciente por el alumno, crea la misma estructura factorial del MBI-HSS y sostiene el nombre de escalas. Y culminando el MBI-General Survey (MBI-GS) es la última versión del MBI, tiene un carácter más general, no solo para profesionales cuyo enfoque principal está en los servicios humanos. Se conserva 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). (Olivares V. , 2012)

De las tres Maslach Burnout Inventory –MBI se eligió para el cuestionario del presente trabajo la del MBI-GS (versión general survey) que es para todos los profesionales y que contiene 16 ítems para el cuestionario.

AJ: De acuerdo con las distintas versiones del MBI, ¿hay uno que recomiende utilizar?

(Maslach C., Entrevista con Dra. Christina Maslach: Reflexiones sobre el Síndrome de Burnout. Maslach: Oh, para mí, creo que nuestra versión más reciente, el MBI-GS (versión general survey), esta es una encuesta general, y es la más óptima. Fue creado ante todo para ser utilizado por cualquier grupo de trabajadores, para que tengan un instrumento que no necesiten ajustar o cambiar, y que no necesiten revisar. Se desarrolló simultáneamente en varios países, en varios idiomas, y se probó. En términos de toda la investigación que se ha realizado en muchos países, en varias traducciones, etc., esta

encuesta es probablemente la mejor que se puede usar en una amplia gama de situaciones con cualquier individuo y en cualquier tipo de trabajo. Admite medidas anteriores y le permite obtener los mismos resultados que las medidas anteriores, por lo que es como una evolución natural hacia una mejor medida que es más poderosa, más corta y más flexible en el sentido de que se puede usar en cualquier situación. (Juárez, 2014)

Causas y Consecuencias del Burnout

Causas de Burnout

Según el informe de la Organización Mundial de la Salud sobre salud global, “Se centra en evaluar la calidad de los sistemas de atención de la salud y determinar cómo mejorarlos”, indicando que la situación de trabajo en cualquier área de empleo, están sujetas al síndrome de estar quemado y/o estar estresado en el trabajo, dado que esto repercute en la calidad del trabajo y del servicio prestado. A continuación, citando algunas causas. (Molina G., 2015)

1. Excesivos horarios de trabajo y altos niveles de exigencia.
2. Falta Reconocimiento de la entidad hacia los colaboradores.
3. Carencia de interacción social (se aíslan de los compañeros de trabajo).
4. Carencia de apoyo entre los compañeros de un mismo equipo.
5. Demasiada carga laboral.

Consecuencias de Burnout

Las consecuencias del Burnout son de naturaleza emocional. Las consecuencias pueden sintetizarse en la pérdida de acción proactiva (que pierden totalmente iniciativa propia) y personas que pueden llevar a consumo de sustancias que dañen la integridad de la

persona, se manifiesta con desordenes fisiológicos como síntomas de dolor de cabeza, malestar general del cuerpo, náuseas, pérdida de apetito. En las consecuencias sociales que tiene relación con la entidad, las personas reaccionan a un desapego y aislamiento por cualquier interacción social. (Martínez, 2010)

Tabla 1

Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout

Clasificación de Dimensiones	Cansancio Físico y psíquico. Agotamiento Despersonalización Baja realización personal
Consecuencias	Desmotivación, Indiferencia, Indeciso, Ausentismo, Descenso de rendimiento, Baja productividad, Insatisfacción labora.

Nota: Consecuencias de Burnout

Intervenciones para Burnout

Los programas destinados a mejorar la organización del lugar de trabajo y reducir el impacto negativo de los trabajos estresantes sobre la salud pueden llevarse a cabo de diversas maneras. Porque el estrés no es causado por sí mismo, sino por cambios o experiencias que ocurren durante la jornada laboral, en la que el ambiente de trabajo, así como las condiciones y personas con las que se interactúa tanto directa como indirectamente durante la jornada. (Molina G., 2015)

Los horarios deben ser razonables y no exceder más de lo permitido, exigir una carga de trabajo razonable y conocer muy bien nuestra responsabilidad puede evitar la improductividad, el cansancio y posibles accidentes; los sistemas de pago deben generar motivación en los empleados, lo que significa que se debe evitar los trabajos mal pagados, Finalmente, el lugar de trabajo debe convertirse en un entorno acogedor para las interacciones sociales, la cooperación y el crecimiento personal. (Molina G., 2015) Cita de referencia Schnall, Peter su libro Trabajo no saludable: causas y consecuencias.

Brindar capacitación continua sobre el manejo estrés laboral en todos los niveles de la entidad, y tener a disposición de los empleados información y apoyo profesional en caso de que presenten síntomas. (Molina G., 2015)

Ejecutar contratos laborales que den seguridad a los trabajadores, en consecuencia, sentirse respaldado por la organización, es un factor determinante, lo que incrementa el desempeño en cada una de las labores desarrolladas. (Molina G., 2015)

Se puede reducir el estrés laboral mediante la enseñanza sobre el cuidado de la salud y utilizar técnicas de relajación, y si es el caso, eliminen hábitos de vida no saludables, Esto puede derivarse del trabajo estresante, formando un círculo peligroso en el desarrollo del trabajo, mediadas por estrés adoptan malos hábitos, lo que a su vez conduce a la improductividad y más estrés laboral debido a las exigencias impuestas por la carga laboral, que también origina un bajo rendimiento laboral. (Molina G., 2015)

Modelo de Medición de Síndrome de Burnout

Anteriormente se pensaba que solo aquellos profesionales dedicados al trabajo de "contacto" con las personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) estaban en riesgo de burnout, hoy sabemos que otro tipo de profesionales que no trabajan con "clientes" sino con "objetos" (por ejemplo, operarios de fábricas) también sufren de burnout.

El MBI se creó para evaluar el agotamiento en educadores y empleados del sector servicios (por ejemplo, enfermeras, trabajadores sociales, etc.). La escala medía tres dimensiones utilizando tres subescalas. Debido a que la pregunta del cuestionario se puede aplicar de una manera rápida y sencilla, ha sido ampliamente utilizada, lo que ha permitido que la definición de burnout del MBI se convierta en la más aceptada. Se trata de MBI-GS (General Survey) que fue publicado el año 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, siendo un instrumento de medida del burnout para las organizaciones por su carácter general y aplicable a todas las ocupaciones y trabajos.

Es estudio reciente sobre el síndrome de burnout (quemado por el trabajo) con tres dimensiones: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, también se manifiesta la tendencia en el estudio al aumento de todo tipo de profesiones e incluso a estudiantes de la universidad (burnout académico) ver el trabajo en un sentido más amplio y a los estudiantes como "trabajadores" que están sujetos a la insatisfacción y al agotamiento. La información del MBI-SS (Maslach Burnout Inventory-Student Survey) Al definir sus dimensiones en relación con el "estudio", se ha vuelto posible medir el "agotamiento" fuera del entorno de trabajo. Como resultado, la investigación empírica ha podido demostrar que los estudiantes se preocupan por sus estudios, demostrando niveles

de ansiedad, cinismo e ineficiencia en relación con sus actividades académicas. (Bresó, 2007)

El modelo de medición que se tomara para la presente investigación será el MBI-GS va dirigido para todo tipo de profesionales, el Agotamiento emocional incluye fatiga física y emocional del trabajador, el cinismo aborda actitudes de indiferencia y distanciamiento del rol de su trabajo, mientras que en escala de eficacia profesional trata sobre la realización que siente y perspectiva de éxito.

Tabla 2*Evolución del concepto de Burnout y sus instrumentos de medida*

MEDIDA DE BURNOUT			
AÑO	Dimensiones que componen el síndrome	Instrumento de Medida	Muestra
1981	➤ Agotamiento Emocional	MBI – Human Services. (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y Servicios
	➤ Despersonalización		
	➤ Baja Realización Personal		
1996	➤ Agotamiento Emocional	MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
	➤ Cinismo		
	➤ Eficacia Profesional		
2002	➤ Agotamiento	MBI-Student Survey. (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma y Bakker, 2002)	Estudiantes universitarios
	➤ Cinismo		
	➤ Ineficacia		

Nota: Escala de medición de Maslach Burnout Inventory para todo tipo de muestra

Modelo tridimensional del burnout

Agotamiento Emocional

Cuando hablamos sobre la primera dimensión del Burnout nos referimos a que manifiesta el aspecto propio del síndrome, se refiere a fatiga y cansancio que se representa físicamente y psicológicamente o la combinación de ambas. (Escamilla, Rodríguez, Peiró, & Tomás, 2008)

Cinismo

La parte más fundamental del modelo tridimensional de burnout, en donde (Martínez, 2010) cita a Maslach y Leiter (1996), el cinismo tiene una relación directa con la parte cognitiva (uso de la memoria, prestar atención, la percepción y recepción de información). El burnout, el cinismo, se definirá por la autocrítica radical, la devaluación personal que puede conducir al “auto sabotaje” (son acciones propias de manera consciente o inconsciente que impiden lograr nuestro objetivo), la falta de confianza y el desprecio por el trabajo.

El cinismo es un componente del contexto interpersonal del burnout y se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a varios aspectos del trabajo. Se aleja de la interacción directa con las personas a las que se presta el servicio y, en cambio, refleja comportamientos de indiferencia o distanciamiento hacia el trabajo en general. (Millán & D'Aubeterre, 2011)

Eficacia Profesional

La Eficacia Profesional se refiere a la autoevaluación que los individuos realizan respecto a sus habilidades o destrezas relacionadas con el trabajo. (Fernández, 2018)

2.2.2 Desempeño Laboral

Desempeño laboral concepto y argumento de investigación

El término "desempeño" se refiere a las acciones o comportamientos observados en los empleados que son importantes para las metas de la organización y pueden medirse en términos de las habilidades y el conocimiento de cada individuo. La productividad y el desempeño de los empleados de una organización están relacionados con sus conocimientos, habilidades, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y reconocimiento por el trabajo realizado que les permite contribuir a los objetivos de la empresa. Además, la empresa debe proporcionar buenas condiciones de trabajo en las que los empleados puedan ser medidos en términos de su desempeño y sepan cuándo aplicar los correctivos adecuados. (Chávez, 2014)

Proporcionar condiciones de trabajo adecuadas garantiza un alto nivel de rendimiento para el resultado final de la organización.

La evaluación del desempeño es un proceso diseñado para determinar y comunicar a los empleados la forma en que están realizando su trabajo, así como para desarrollar planes de mejora. Cuando las evaluaciones personales se realizan correctamente, no solo

informan a los empleados de su nivel de rendimiento, sino también tienen un impacto en su futuro nivel de esfuerzo y rendimiento. (Byars y Rue, 1996)

Cuando se realizan correctamente, las evaluaciones personales no solo informan a los empleados sobre su nivel actual de logros, sino que también tienen un impacto en su nivel futuro de esfuerzo y desempeño adecuado.

La importancia de las evaluaciones de desempeño para identificar puntos débiles y fuertes en la fuerza laboral es fundamental para el crecimiento de la empresa., la calidad de cada colaborador, necesita un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones, establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño, permite determinar y comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora. Asimismo, las evaluaciones de los empleados promueven la mejora de los resultados. En este sentido, se utilizan para comunicar a los compañeros de trabajo cómo están haciendo su trabajo o responsabilidades, así como para sugerir cambios necesarios en el comportamiento, actitud, habilidades o conocimientos. (Cheng-biao, 2007)

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planificado, coordinado e implementado, generalmente genera beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, en general, el evaluador, el jefe, la empresa y la comunidad. Si en una empresa se establece un programa adecuado, los resultados se verán antes, permitiendo que la empresa se beneficie de un clima organizacional positivo. (Chiavenato I. , 2007)

En resumen, el desempeño laboral es la consecuencia de una jornada productiva en cada individuo que integra una organización, y es considerado como una parte fundamental para desarrollar la eficacia y el éxito de una empresa

Se presume un bajo rendimiento laboral, por eso se evaluará el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos para conocer el desempeño que tienen respecto a su actividad laboral. Cuando hablamos de desempeño, es crucial recordar que hay elementos tanto positivos como negativos. Si los resultados del cuestionario que se aplicaran a los colaboradores no son buenos, se recomendaría de hacer una evaluación más exhaustiva. Debido a que puede ser el resultado de un mal trabajo en equipo o una falta de cooperación, depende más del trabajo que se está realizando, se deben tomar acciones para poder corregir el nivel bajo de desempeño de los trabajadores.

Métodos de Evaluación de Desempeño

Método de Evaluación de Escala Gráfica

El objetivo de la evaluación del desempeño es identificar, medir y gestionar el desempeño humano en las organizaciones. El proceso de identificación se basa en un análisis del puesto y tiene como objetivo determinar qué aspectos del puesto deben investigarse al medir el desempeño. La medición es fundamental del sistema de evaluación que espera determinar cómo el desempeño ha sido en comparación con ciertos objetivos. La administración es el punto focal de cualquier sistema de evaluación, y debe ser mucho

más que una actividad enfocada en el pasado; más bien, debe orientarse hacia el futuro para desarrollar todo el potencial humano de la organización. (Chiavenato I. , 2009)

Para la presente investigación se va utilizar el método de evaluación de escala gráfica donde se desarrolló un cuestionario basándose los siete factores: producción, calidad, conocimiento en el trabajo, cooperación, cooperación de situaciones, creatividad y realización.

Criterios para medir en la Evaluación de Desempeño

1. Los resultados: Deben ser concretos y finales que una entidad desea obtener durante un periodo determinado, ya sea para la toma de una decisión importante.
2. El desempeño: Es la calidad del servicio o trabajo que se está realizando dentro de una entidad
3. Las competencias: Son las habilidades individuales que añaden las personas para realizar los trabajos y poder mejorar y buscar desempeño optimo
4. Los factores críticos para el éxito: Son áreas que deben dar resultados satisfactorios, asegurando un óptimo desempeño por son áreas claves para la entidad cumpla sus metas.

Tabla 3*Método de Evaluación de desempeño de Escala Gráfica*

FACTORES:	Óptimo	Bueno	Regular	Apenas aceptable	Deficiente
Producción (calidad de trabajo realizado)	Siempre supera los estándares	A veces supera los estándares	Satisface los estándares	A veces por debajo de los estándares	Siempre está por debajo de los estándares
Calidad (esmero en el trabajo)	Excepcional calidad en el trabajo	Calidad superior en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo
Conocimiento del trabajo (experiencia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce más de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo
Cooperación (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
Cooperación de situaciones (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad de intuición	Buena capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición
Creatividad (capacidad de innovar)	Siempre tiene ideas excelentes	Casi siempre tiene ideas excelentes	Algunas veces presenta ideas	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas
Realización (capacidad de hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

Nota: Idalberto Chiavenato – Gestión del Talento Humano

Método de Evaluación de Elección Forzada

El método de selección forzada surgió para eliminar la superficialidad, la generalización y la subjetividad que caracterizan al método de la escala gráfica. La selección forzada implica evaluar el desempeño de las personas a través de una serie de bloques descriptivos que se enfocan en aspectos específicos de su comportamiento. El bloque está integrado por dos o más frases. El evaluador debe elegir una o dos frases de cada bloque que mejor se apliquen al desempeño del trabajador evaluado. Se puede escoger la frase

más óptima represente el desempeño del colaborador y la que más se aleje de él. De ahí su nombre de elección forzada. (Chiavenato I. , 2009)

Tabla 4

Método de Evaluación por medio de la Elección Forzada

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
Nombre: _____		Puesto: _____		Departamento: _____		
A continuación, encontrará de frases. Anote una x en la columna que aparece a un lado con el signo + para indicar cuál es la frase que mejor define el desempeño del trabajador, y con el signo – para la que menos lo define. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.						
	N°	+	-	N°	+	-
Presenta producción elevada				Tiene dificultad para lidiar con las personas		
Comportamiento dinámico				Tiene bastante iniciativa		
Tiene dificultad con los números				Le gusta reclamar		
Es muy sociable				Teme pedir ayuda		
Tiene espíritu de equipo				Tiene potencial de desarrollo		
Le gusta el orden				Toma decisiones con criterio		
No aguanta la presión				Es lento y tardado		
Acepta críticas constructivas				Conoce su trabajo		
Tiene buena presencia personal				Nunca es desagradable		
Comete muchos errores				Producción razonable		
Ofrece buenas sugerencias				Tiene buena memoria		
Difícilmente decide				Se expresa con dificultad		

Nota: Idalberto Chiavenato-Gestión del Talento Humano

Método de Evaluación de Investigación de Campo

Es uno de los métodos tradicionales más completos para evaluar el desempeño. Se basa en el principio de responsabilidad de línea y función de personal en el proceso de evaluación del desempeño. Se requieren entrevistas entre un experto en evaluación y los directos o gerentes para evaluar el desempeño de los colaboradores que trabajan con ellos. Es una investigación de campo. El especialista evaluador, a partir de la entrevista con cada gerente, llena un cuestionario para todos los colaboradores a evaluar. El método se desarrolla en cuatro etapas: primera entrevista de evaluación, entrevista de análisis complementario, planificación de medidas y seguimiento post-resultados. (Chiavenato I. , 2009)

Tabla 5*Método de evaluación de desempeño por medio de la Investigación de Campo*

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
Nombre: _____ Puesto: _____ Departamento: _____	
1. ¿Qué puede decir respecto del desempeño del trabajador? 2. El desempeño fue: <p style="text-align: center;">*Muy satisfactorio *Satisfactorio *Insatisfactorio</p>	
Evaluación inicial	3. ¿Por qué fue insatisfactorio/satisfactorio el desempeño?
	4. ¿Qué motivos pueden justificar ese desempeño?
	5. ¿Se asignaron responsabilidades al trabajador?
	6. ¿Por qué el trabajador tuvo que asumir esas responsabilidades?
Análisis complementario	7. ¿Tiene cualidades y deficiencias? ¿Cuáles?
	8. ¿Qué tipo de ayuda recibió el trabajador?
	9. ¿Cuáles fueron los resultados?
	10. ¿Necesita entrenamiento? ¿Ya ha recibido entrenamiento? ¿Cómo?
Planificación	11. ¿Qué otros aspectos del desempeño son notables?
	12. ¿Qué plan de acción futura recomienda al trabajador?
	13. Indique, por orden de prioridad, dos sustitutos del empleado.
	14. ¿Hubo sustitución a partir de la evaluación anterior?
Seguimiento	15. ¿Qué evaluación adjudica a este trabajador? ¿Por encima o por debajo de la norma?
	16. ¿Este desempeño es característico del empleado?
	17. ¿Se le comunicaron al trabajador sus deficiencias?
	18. ¿El trabajador recibió nuevas oportunidades para mejorar?

Nota: Idalberto Chiavenato-Gestión del Talento Humano.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- **Administración:** Esta encargada de coordinar, organizar, planificar, control y evaluar las actividades financieras, comerciales y de servicios de cualquier institución o entidad. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Actitud:** La identificación, la facilidad de aceptación, el entusiasmo y la energía positiva en relación con el trabajo y, en general, marchan a la par con la reducción de los problemas de disciplina. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Clima organizacional:** La calidad del entorno organizacional tal como lo perciben o experimentan los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, o los aspectos de la organización que causan varios tipos de motivación en sus miembros. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Comportamiento:** Le permite ver la compleja y entrelazada sociedad de las organizaciones, así como la interacciones entre ellas. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Desempeño:** Seguimiento y localización de personas cuyas características sean apropiadas para las operaciones de la empresa. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)

- **Dirección:** Es ese aspecto de la administración en el que la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o delegando la autoridad, se utiliza para garantizar que todas las órdenes del administrador se lleven a cabo de manera oportuna y adecuada. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Eficacia:** La eficiencia de una organización se refiere a su capacidad para satisfacer una necesidad social a través de la provisión de bienes (bienes o servicios). (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Eficiencia:** La cantidad recursos humanos y esfuerzos utilizados por una organización para lograr sus objetivos organizacionales. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Gestión:** Área que considera operaciones y control de sistemas organizativos. Vinculado intensamente a factores como la mano de obra, planificación, producción, compras, inventario y control de calidad de servicio. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Operaciones:** Son subsistemas a menudo son responsables de procesar cada tipo de recurso o entrada recibido por el sistema. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Organigrama:** Es un diagrama que representa la estructura formal de la empresa. Muestra claramente la estructura jerárquica, que define los muchos niveles de la

organización, los órganos que componen la estructura organizacional, los canales de comunicación que conectan los órganos y los nombres de ocupan cargos. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)

- **Organización:** La organización es la coordinación de diversas actividades de los contribuyentes individuales con el objetivo de llevar a cabo interacciones planificadas en el entorno. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)
- **Poder:** Capacidad para gobernar a otros en una organización por persuasión personal u otras cualidades personales basadas en remuneración y castigo, niveles de competencia o experiencia. (Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa)

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

El Burnout influye de forma significativa en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

3.1.2 Hipótesis Específicas

El Agotamiento Emocional se relaciona significativamente con el Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

La Cinismo se relaciona significativamente con el Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

La Eficacia Profesional se relaciona significativamente con el Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Dado que el estudio permaneció sobre los planteamientos teóricos citados que son el burnout y el desempeño laboral, los mismos que serán llevados a la práctica para resolver el problema de investigación, la tesis es de tipo básica.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación no implica que se realizó inferencias sobre los trabajadores a evaluar, ni las condiciones laborales sobre las que desenvuelven su labor, por lo cual el estudio presenta un diseño no experimental.

Por otro lado, la investigación es realizable en un único momento en el tiempo, lo que sugiere un diseño transversal.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo y explicativo, ya que el objetivo de la investigación es determinar si existe o no influencia del burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Yarada los palos

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está compuesta por 60 trabajadores de las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna. Y la muestra fue el 100% de la citada población al tener acceso a los trabajadores.

3.6 VARIABLES E INDICADORES

3.6.1 Identificación De Variables

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$

Donde:

X: Variable Independiente: Burnout

Y: Variable dependiente: Desempeño Laboral

3.6.2 Operacionalización De Las Variables

Tabla 6

Operacionalización de la variable independiente Burnout

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Burnout	El extremo opuesto como el compromiso de la persona con su labora y con los objetivos de la organización (Gascón, 2002) cita de referencia a Maslach y Leyter 1999	Agotamiento Emocional	- Agotamiento por el trabajo	Ordinal	
			- Consumido al final de día		
			- Cansado al levantarme de día		Ordinal
			- Quemado por trabajo		Ordinal
			- Estrés del trabajo del día		Ordinal
			- Pérdida de interés		Ordinal
		- Pérdida de entusiasmo			
		- Cinismo			
		Eficacia Profesional	- Duda del valor de trabajo	Ordinal	
			- Eficaz resolviendo problemas	Ordinal	
			- Buena contribución en trabajo	Ordinal	
			- Bueno haciendo el trabajo	Ordinal	
			- Realización en el trabajo	Ordinal	
		- Eficiente en trabajo	Ordinal		
		- Seguridad de eficacia	Ordinal		

Nota. la tabla evidencia la operacionalización de la variable Burnout.

Tabla 7*Operacionalización de la variable independiente Desempeño Laboral*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	“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.” (Chiavenato, 2011)	Producción	- Calidad del trabajo realizado	Ordinal
		Calidad	- Esmero en el trabajo	Ordinal
		Conocimiento del trabajo	- Experiencia en el trabajo	Ordinal
		Cooperación	- relaciones interpersonales	
		Cooperación de situaciones	- Capacidad para resolver problemas)	Ordinal
		Creatividad	- Capacidad de innovar	Ordinal
		Realización	- Capacidad de hacer	Ordinal

Nota. la tabla evidencia la operacionalización de la variable Desempeño Laboral.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1 Técnicas

La técnica a emplear es la encuesta. Se empleó particularmente dos instrumentos, para evaluar cada una de las variables.

- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, para evaluar el Burnout
- Cuestionario de Escala Gráfica de Chiavenato

3.7.2 Instrumentos

Se utilizó un cuestionario, en donde se obtendrá dos diferentes informaciones, las preguntas serán en forma lógica para que el entrevistado pueda entenderlo de la mejor manera y ser eficaces para el entrevistador.

3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Se empleó el programa de corte estadístico IBM SPSS Windows Versión 24, el cual se realizarán las siguientes tareas de procesamiento de datos:

- Tabulación de datos
- Proceso de datos para obtener información en forma de tablas y figuras
- Ejecución de pruebas de hipótesis

Cabe indicar que la prueba que se ejecutó corresponde a la prueba de regresión lineal estadística, cuyo modelo permite establecer la existencia de una influencia significativa entre las variables, calculando para ello el R-cuadrado que es indicador de la influencia y el Valor-P que indica la existencia de una relación causa-efecto de forma significativa.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 TRABAJO DE CAMPO

Se realizó el cuestionario y se obtuvo la información de las mismas, se produjo analizar los resultados de 60 personas de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos donde se plasmó 36 preguntas del cuestionario y se agruparon por la variable dependiente vs independiente. En la variable dependiente desempeño laboral con respecto a la dimensión producción agrupamos los resultados en los ítems 01, 02 y 03 de la encuesta en donde el 59% señalan que siempre cumplen con calidad de trabajo realizado, pues en la pregunta 01 señalaron que siempre 31 personas, en la pregunta 02 – 37, en la pregunta 03 – 38 encuestados que siempre cumplen, se responsabilizan en culminar su labor demostrando interés en cumplir los objetivos del trabajo. Con respecto a la dimensión Calidad agrupamos los resultados en los ítems 04, 05 y 06 de la encuesta en donde el 66% señalan que siempre realizan su trabajo con esmero, obtuvimos en la pregunta 04 - 42% respuestas señalan que siempre cumplen su labor, en la pregunta 06 – 41, en la pregunta 07 – 35 señalan que siempre cumplen su labor con responsabilidad, se preocupan por alcanzar sus metas y son puntuales en el trabajo. Dimensión conocimiento de trabajo se agruparon los resultados de los ítems 07, 08 y 09 de la encuesta en donde el 54% de las personas encuestadas señalan que siempre tienen conocimiento del trabajo, obtuvimos en la pregunta 07 – 43, en la pregunta 08 – 20, en la pregunta 09 – 35 encuestados concluyeron que siempre conocen sus funciones, se encuentra capacitándose y aplican sus conocimientos para desarrollar sus labores. En la dimensión cooperación se agruparon los resultados de los ítems 10, 11 y 12 de la encuesta en donde el 52% de los

encuestados señalan que siempre cooperan con sus compañeros de trabajo, obtuvimos en la pregunta 10 – 31, en la pregunta 11 – 26, en la pregunta 12 – 36 encuestados concluyeron que muestran comunicación asertiva, clima laboral grato y son solidarios con sus compañeros de trabajo. En la dimensión cooperación de situaciones se agruparon los resultados de los ítems 13, 14 y 15 de la encuesta en donde el 48% señalan que siempre tiene la capacidad para resolver problemas, obtuvimos en la pregunta 13 – 23, en la pregunta 14 – 26, en la pregunta 15 – 37 encuestados señalan que consideran las implicancias antes de actuar, conservan la calma y se adaptan nuevos retos del trabajo. En la dimensión creatividad agrupamos los resultados de los ítems 16, 17 y 18 de la encuesta en donde el 36% señalan que siempre tiene la capacidad de innovar, obtuvimos en la pregunta 16 – 34, en la pregunta 17 – 27, en la pregunta 18 – 03 de encuestados señalan que tener una actitud positiva y proactiva, sugieren mejoras en procesos de trabajo y poca desmotivación de la rutina en su trabajo. En la última dimensión realización agrupamos los resultados de los ítems 19, 20 y 21 de la encuesta en donde el 72% señalan que siempre tiene la capacidad de hacer, obtuvimos en la pregunta 19 – 49, en la pregunta 20 – 40, en la pregunta 21 – 41 encuestados señalan que siempre se sienten comprometidos con entidad, sus funciones son relevantes y se siente satisfechos con el trabajo.

La variable independiente burnout está conformado por 3 dimensiones, la primera dimensión Agotamiento emocional reúne la pregunta 01, 02, 03, 04, 05 en donde el 43% de encuestados señalan que algunas veces están agotados emocionalmente, obtuvimos en la pregunta 01 – 29, en la pregunta 02 – 28, en la pregunta 03 – 25, en la pregunta 04 – 26, en la pregunta 05 – 23 encuestados señalan algunas veces se encuentra emocionalmente agotados, acabados, fatigados y estresados por el trabajo. En la

dimensión cinismo se agruparon los ítems 06, 07, 08, 09 en donde el 76% señalan que nunca han perdido el interés por su trabajo, obtuvimos en la pregunta 06 – 44, en la pregunta 07 – 39, en la pregunta 08 – 49, en la pregunta 09 – 50 encuestados señalan que nunca perdieron el interés, el entusiasmo, el pesimismo y la importancia por el trabajo. En la última dimensión de eficacia profesional se agruparon los ítems 10, 11, 12, 13, 14 y 15 en donde el 51% señalan que siempre son eficaces profesionalmente en su trabajo, obtuvimos en la pregunta 10 – 25, en la pregunta 11 - 31 , en la pregunta 12 – 30, en la pregunta 13 – 41, en la pregunta 14 – 25, en la pregunta 15 – 31 encuestados señalan que siempre son capaces de resolver eficazmente los problemas, hacen una buena contribución a la entidad, se sienten realizados cuando cumplen su labor y sienten ser eficaces haciendo su trabajo.

4.2 CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para garantizar la validez y precisión de análisis estadístico se midió la fiabilidad de las variables y dimensiones de acuerdo con el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Los valores de consistencia interna menores a 0.7. Se realizó una prueba piloto, la cual permitió evidenciar niveles relativos de fiabilidad, como consecuencia de ello el instrumento fue mejorado en su estructura y contenido para luego poder utilizarse.

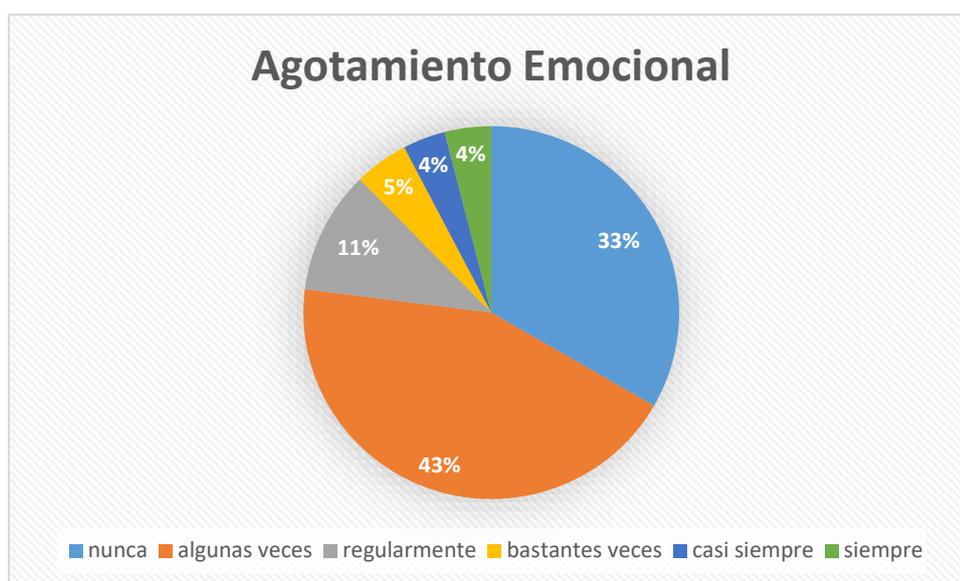
4.3 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.3.1 Resultados del Burnout

Para demostrar los resultados obtenidos en la variable independiente Burnout, he presumido conveniente graficar cada dimensión, en la figura n° 01 se muestra los resultados, la dimensión Agotamiento Emocional, en la figura 02 expongo el resultado de cinismo y por último en figura 03 expongo el resultado de eficacia profesional.

Figura 1

Resultado de la dimensión Agotamiento Emocional



Nota: En la figura actual se conforman de 05 preguntas del cuestionario con los temas 01, 02, 03, 04 y 05, y se puede observar que la mayoría de las personas 43% indica que a veces hay cansancio emocional y estrés

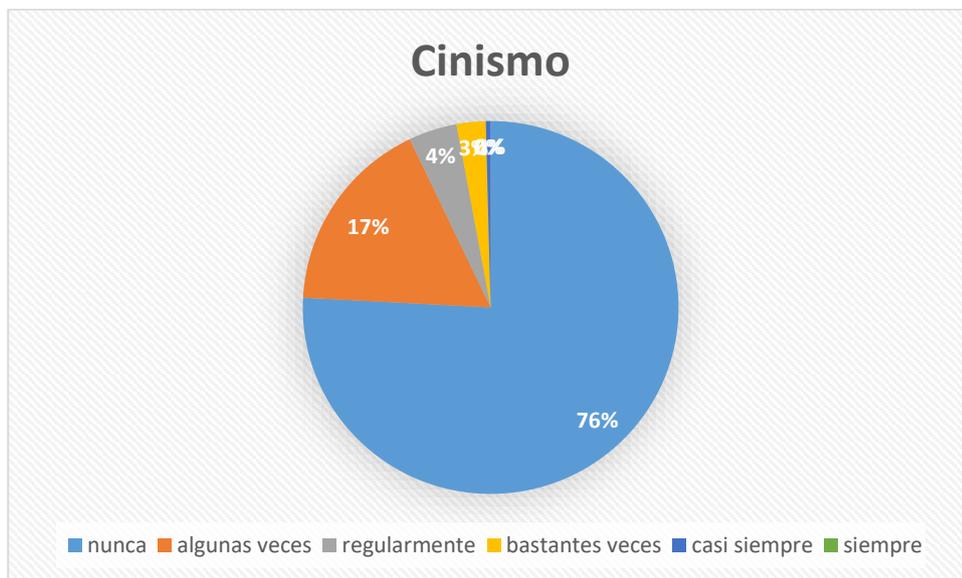
- Emocionalmente se siente agotados por su trabajo.
- Al final su jornada laboral se sienten acabados.
- Les cuesta levantarse por la mañana y tener que ir al trabajo.

- Se sienten estresados por estar todo el día en trabajo.
- Se sientes agotados por el trabajo.

Se comprende que el 43% de los colaboradores señalan que algunas veces se encuentra emocionalmente agotados, fatigados y estresados por el trabajo.

Figura 2

Resultado de la dimensión Cinismo



Nota: En la figura actual se conforman de 05 preguntas del cuestionario con los ítems 06, 07, 08 y 09 y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 76% señala que nunca perdieron el interés en trabajo y no dudaron de la importancia de su trabajo.

- No se perdió el interés por su trabajo.
- Tampoco se perdió el entusiasmo en el trabajo.
- No se volvieron pesimistas.
- No dudan de la importancia de las actividades que realizan.

Se comprende que el 76% de los colaboradores señalan que nunca perdieron el interés, el entusiasmo, el pesimismo y la importancia por el trabajo.

Figura 3

Resultado de la dimensión Eficacia Profesional



Nota: En la figura actual se conforman de 05 preguntas del cuestionario con los ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 51% señala que siempre son eficaces, buenos haciendo su trabajo y se sienten realizados cumpliendo su trabajo.

- Son capaces de resolver eficazmente los problemas.
- Sientes que hacen una buena contribución al centro de trabajo.
- Se sienten bien realizando sus deberes
- Se sienten realizados cuando logran algo en su trabajo.
- Han hecho varias cosas que valen la pena en su trabajo.

- Son eficaces haciendo sus deberes.

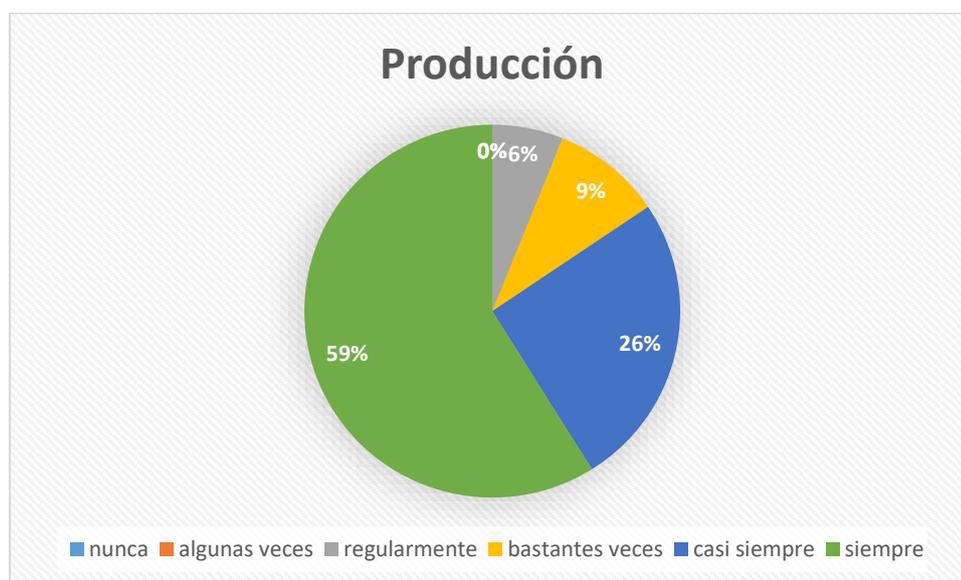
Se comprende que el 51% de los colaboradores señalan que siempre cumplen las actividades, resolviendo problemas y con ello son sienten que son eficaces haciendo sus deberes.

4.3.2 Resultados de la variable Desempeño laboral

La variable dependiente Desempeño laboral se conforma de 07 dimensiones. La figura n° 04 es producción, la n° 05 es calidad, la n° 06 es conocimiento, la n° 07 es cooperación, la n° 08 es cooperación de situaciones, n° 09 es creatividad y por último n° 10 es realización.

Figura 4

Resultado de la dimensión Producción



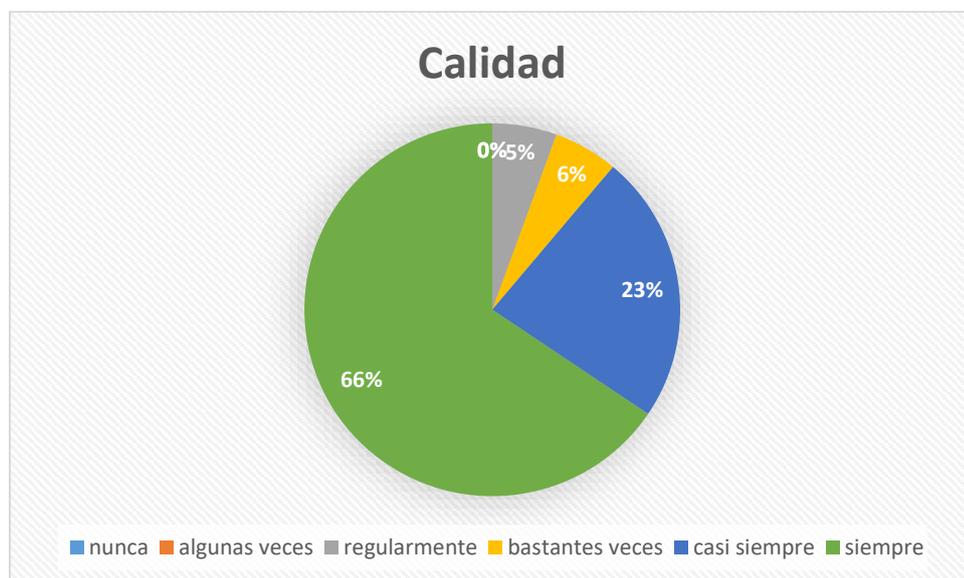
Nota: En la figura actual se conforman de 03 preguntas del cuestionario con los ítems 01, 02 y 03 y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 59% señalan que siempre superan los estándares.

- Cumplen las labores asignadas.
- Son responsables en culminar sus deberes.
- Demuestran interés en cumplir sus deberes.

Se comprende que el 59% de los colaboradores señalan que siempre cumplen en culminar sus deberes, demostrando interés en lo que hacen.

Figura 5

Resultado de la dimensión Calidad



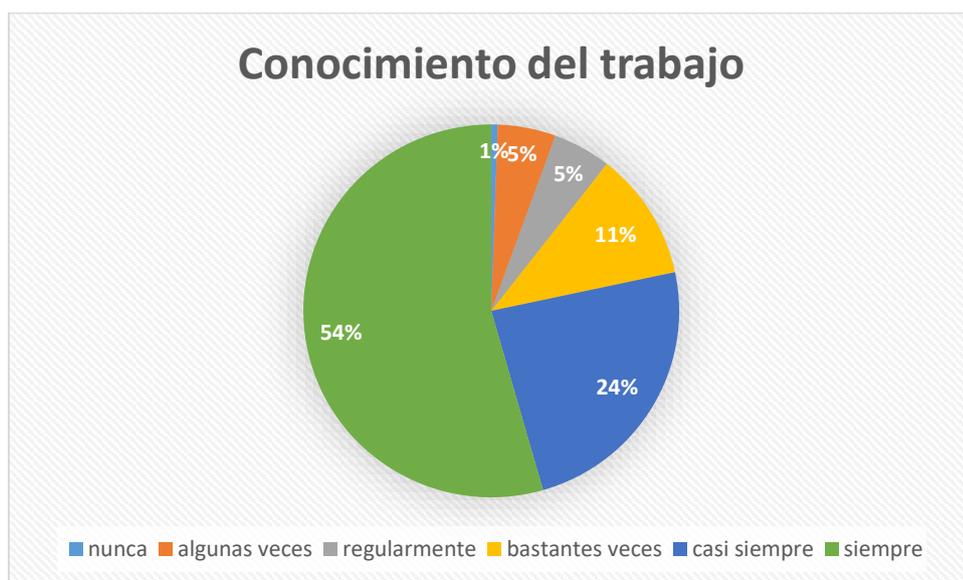
Nota: En la figura actual se conforman de 03 preguntas del cuestionario con los ítems 01, 02 y 03 y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 66% señala que siempre se esmeran en su trabajo y tiene una calidad superior en el trabajo.

- Laboran con responsabilidad y compromiso.
- Se preocupan en alcanzar las metas en centro laboral.
- Son puntuales al llegar al centro laboral.

Se comprende que el 66% de los colaboradores señala que siempre son comprometidos con su trabajo, alcanzando las metas propuestas y llegando puntuales a su centro laboral.

Figura 6

Resultado de la dimensión Conocimiento del trabajo



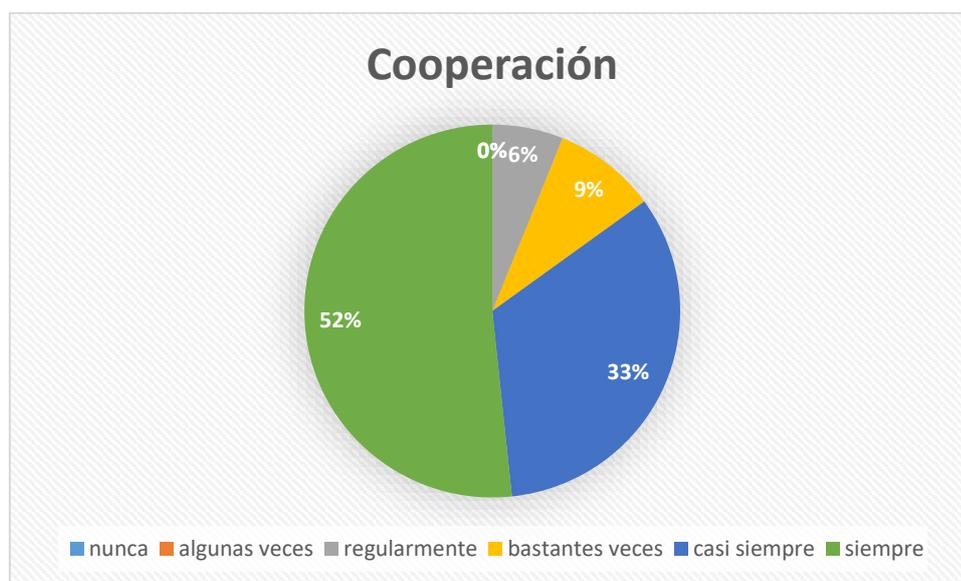
Nota: En la figura actual se conforman de 03 preguntas del cuestionario con los ítems 7, 8, 9, y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 54% señalan que siempre tienen experiencia y conocen su trabajo.

- Si conocen sus funciones y responsabilidades.
- Se capacitan constantemente para realizar sus actividades.
- Son eficientes aplicando su conocimiento para realizar sus actividades.

Se comprende que el 54% de los colaboradores señalan que siempre conocen su trabajo y constantemente se capacitan, y aplicar ese conocimiento en sus actividades del trabajo.

Figura 7

Resultado de la dimensión Cooperación



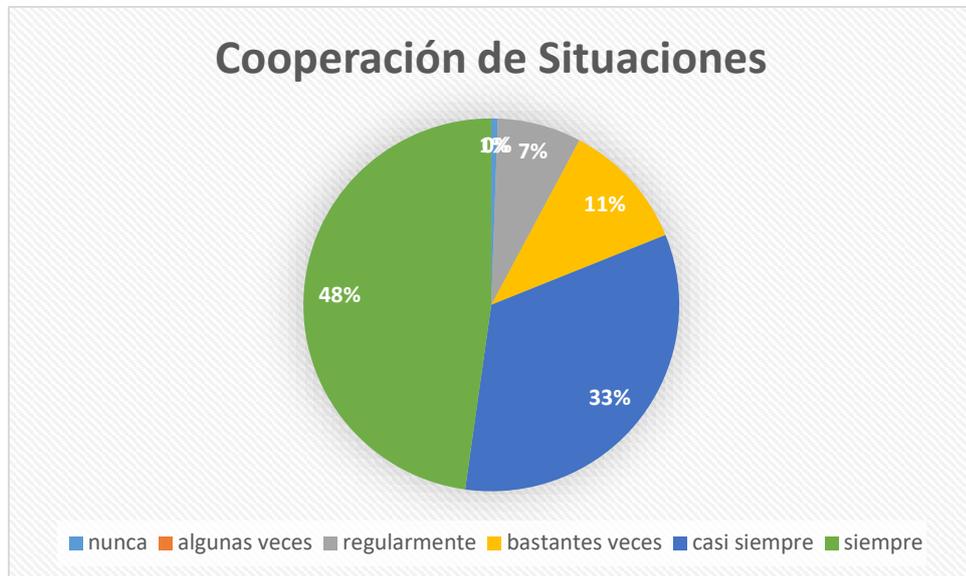
Nota: En la figura actual se conforman de 03 preguntas del cuestionario con los ítems 10, 11, 12, y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 52% señala que siempre hay un excelente espíritu de colaboración entre los compañeros de trabajo.

- Demuestran una comunicación asertiva entre sus compañeros.
- Tienen un clima agradable en su ambiente laboral.
- Son solidarios con sus compañeros de la Municipalidad.

Se comprende que el 52% de los colaboradores señala que siempre demuestran un clima y comunicación agradable siendo solidarios entre los compañeros del trabajo.

Figura 8

Resultado de la dimensión Cooperación de situaciones



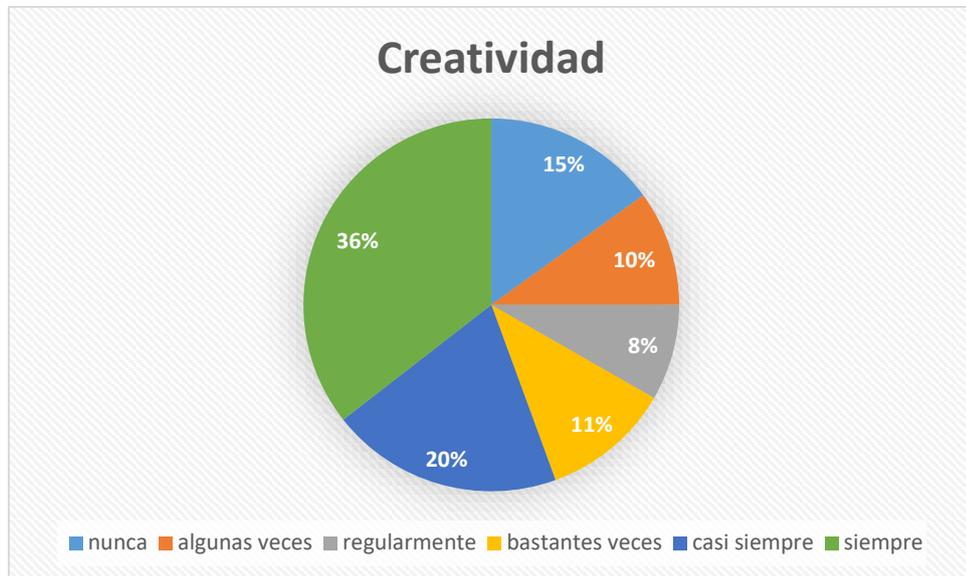
Nota: En la figura actual se conforman de 03 preguntas del cuestionario con los ítems 13, 14, 15, y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 48% señala que siempre son capaces de resolver problemas que se les presenta en el trabajo.

- Consideran las implicancias antes de tomar decisiones.
- Mantienen la calma en situaciones complicadas.
- Son capaces de adaptarse a nuevos desafíos.

Se comprende que el 48% de los colaboradores señala que siempre cumplen en adaptarse a nuevos procedimientos, manteniendo la calma y considerando tomar precauciones para la toma de decisiones.

Figura 9

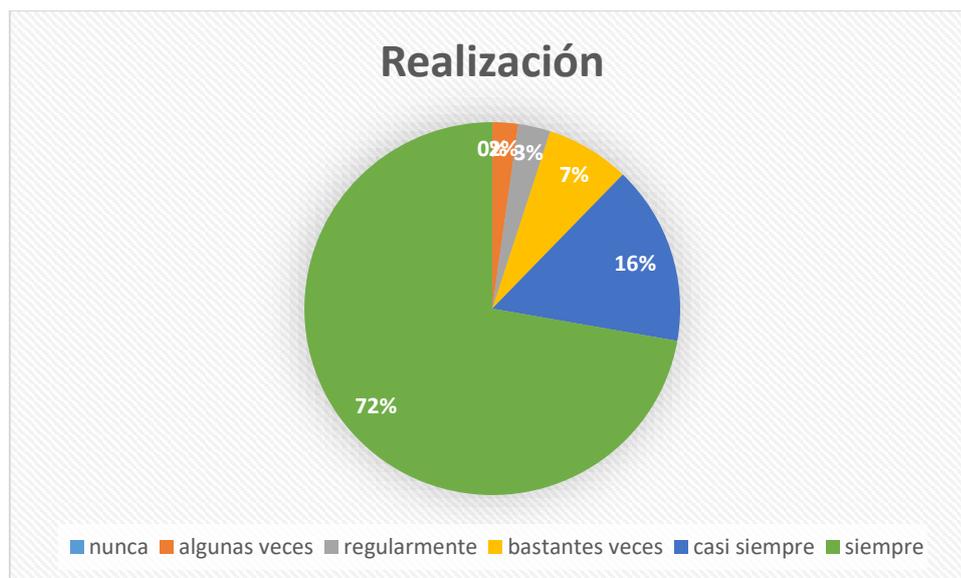
Resultado de la dimensión Creatividad



Nota: En la figura actual se conforman de 03 preguntas del cuestionario con los ítems 16, 17, 18, y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 36% señala que siempre son capaces de innovar y tiene ideas excelentes y en la pregunta 18 señala que nunca perdieron el interés por su trabajo.

- Son positivos y proactivos en los deberes.
- Sugieren nuevas mejoras para los procedimientos.
- No sienten desmotivados por su trabajo.

Se comprende que el 36% de los colaboradores señala que siempre son proactivos y tienen ideas innovadoras para agilizar los procedimientos.

Figura 10*Resultado de la dimensión Realización*

Nota: En la figura actual se conforman de 03 preguntas del cuestionario con los ítems 19, 20, 21, y se puede observar que la mayoría de colaboradores con un 72% señala que siempre realizan aporte de importancia para su trabajo y se sienten realizados profesionalmente.

- Se sienten comprometidos con la Municipalidad.
- Sienten que los deberes que realizan son de importancia para la entidad.
- Se sienten satisfechos con su trabajo.

Se comprende que el 72% de los colaboradores señala que siempre se sienten comprometidos en realizar sus deberes y al finalizar se sienten satisfechos de lograrlo.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1 Prueba de normalidad de datos

Tabla 8

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	,210	60	,210	,440	60	,200
Desemp_laboral	,316	60	,200	,261	60	,200
Agotamiento_emocional	,190	60	,075	,117	60	,041
Cinismo	,230	60	,155	,019	60	,133
Eficacia Profesional	,183	60	,055	,014	60	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Dado el indicador p-valor para las variables e indicadores de estudio utilizando el estadístico para pruebas de normalidad, se tiene que el mismo tienen un valor superior al nivel de significancia de 0,05. Por lo que se debe aceptar la hipótesis que indica la presencia de normalidad de datos.

4.4.2 Verificación De Hipótesis General

El Burnout influye de forma significativa en el Desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna

Ho: El Burnout no influye de forma significativa en el Desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

H1: El Burnout influye de forma significativa en el Desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Tabla 9

Tabla de Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,382 ^a	,146	,131	12,57781

a. Predictores: (Constante), Burnout

Tabla 10

Tabla de Análisis de Varianza

Modelo		Suma de Cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1566,920	1	1566,920	9,905	,003 ^b
	Residuo	9175,680	58	158,201		
	Total	10742,600	59			

a. Variable dependiente: Desempeño_laboral

b. Predictores: (Constante), Burnout

Tabla 11

Tabla de Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados	Error estándar	Coeficientes Estandarizados	t	Sig.
		B		Beta		
1	(Constante)	77,642	10,001		7,763	,000
	Burnout	,656	,208	,382	3,147	,003

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

De los resultados obtenidos en la prueba de regresión lineal se puede determinar que, al existir una relación entre ambas variables, podemos inferir además que hay un grado de explicación de un 14,6% de la variable Burnout sobre el desempeño laboral.

Asimismo, dados los índices de p-valor obtenidos, estos se ubican por debajo del nivel de significancia aceptado del 0.05, entonces podemos concluir que el Síndrome de Burnout si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Yarada - Los Palos del departamento de Tacna.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis Especifica 1

El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Ho: El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

H1: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Tabla 12*Contrastación de la hipótesis Específica 1*

			Agotamiento emocional	Síndrome de Burnout
Correlación de Pearson	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
Síndrome de burnout		Coefficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Se tiene los resultados de las pruebas estadísticas realizadas para la determinación y comprobación de hipótesis, en donde vemos que el sig bilateral obtiene un valor de 0.001 el mismo que se encuentra por debajo del nivel de significancia de 0.05 por lo que debemos concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se tiene que el grado de relación que existe entre ambos es de 35.1%.

Hipótesis Especifica 2

El cinismo se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Ho: El cinismo no se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

H1: El cinismo se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Tabla 13

Contrastación de la hipótesis Específica 2

			Agotamiento emocional	Síndrome de Burnout
Correlación de Pearson	Cinismo	Coefficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Se tiene los resultados de las pruebas estadísticas realizadas para la determinación y comprobación de hipótesis, en donde vemos que el sig bilateral obtiene un valor de 0.000 el mismo que se encuentra por debajo del nivel de significancia de 0.05 por lo que debemos concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se tiene que el grado de relación que existe entre ambos es de 62%.

Hipótesis Especifica 3

La eficacia profesional se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Ho: La eficacia profesional no se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

H1: La eficacia profesional se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.

Tabla 14

Contrastación de la hipótesis Específica 3

			Agotamiento emocional	Síndrome de Burnout
Correlación de Pearson	Eficacia profesional	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Se tiene los resultados de las pruebas estadísticas realizadas para la determinación y comprobación de hipótesis, en donde vemos que el sig bilateral obtiene un valor de 0.000 el mismo que se encuentra por debajo del nivel de significancia de 0.05 por lo que debemos concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se tiene que el grado de relación que existe entre ambos es de 70.1%.

4.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Por su parte, (Asqui, 2017) demostró que existe una pueden ser vulnerables a sufrir del burnout, destacando la importancia de que 1 de cada 4 colaboradores presentan un nivel alto de estrés laboral, cabe precisar que, aunque los porcentajes de resultados son bajos, pero existe una pequeña cantidad de colaboradores en las áreas de mantenimiento, compras y talleres que son vulnerables al burnout.

Por su parte, (Garita, 2019) demostró que existe una correlación negativa dando conocer que el síndrome de burnout si influye en el desempeño laboral de áreas administrativas en donde el índice más alto se da en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, lo que recomienda tener medidas de prevención para evitar estrés laboral.

Por su parte, (Jiménez, 2015) demostró que existe un nivel medio bajo del burnout y un nivel elevado en eficacia profesional, el trabajo emocional hace que los colaboradores del sector turismo tengan un desempeño positivo.

Por su parte, (Gutiérrez, 2016) demostró que existe una correlación inversa proporcional de desempeño laboral de los colaboradores y el síndrome de burnout, en donde son propensos a tener síndrome de burnout.

Por su parte, (Pando, 2019) demostró que el existe correlación inversa significativa da entender que hay un bajo nivel de burnout en los colaboradores y en donde el desempeño

laboral es favorable, como resultado, es un indicador positivo del equilibrio óptimo para vida laboral.

Por su parte, (Reyes, 2017) demostró que hay correlación inversa proporcional lo que da entender que el clima organizacional es adecuado para trabajar y burnout tiene un nivel bajo, para un mejor rendimiento se deben de tomar medidas de mejora para tener un desempeño laboral favorable para la entidad.

Por su parte, (Cauna, 2019) demostró que más de la mitad de los trabajadores de enfermería presentan burnout y la dimensión más alta es cansancio emocional y en la otra variable presentan más de la mitad de las enfermeras presentan satisfacción laboral, se concluye que no existe relación de ambas variables.

Por su parte, (Perea, 2016) demostró no existe una correlación significativa en donde la mitad del personal presentan un nivel bajo de burnout y se percibe que en la variable satisfacción laboral tiene un alto índice.

Entonces podemos concluir que, en las investigaciones anteriores, si existe correlación inversa en sus variables, de igual manera la presente investigación que se realizó en la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos aplicando para el Burnout los instrumentos de MBI-GS y para el desempeño laboral la Escala Grafica se concluyó que el burnout si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores lo que guarda similitud con algunos de los demás antecedentes.

CONCLUSIONES

En visto que se comprobaron la hipótesis general, se concluye que si influye el burnout con la variable desempeño de los trabajadores con esto cumplimos el objetivo general de la presente tesis.

En visto que se comprobaron la hipótesis específica n° 01, se concluye que, si existe una relación del agotamiento emocional con el burnout, pero aun que existe una relación debemos decir que es relación escasa(ver tabla 12), señalar también que el 33% a 43% trabajadores se encuentran algunas veces o nunca agotados por el trabajo y por otra parte que 4% del total de trabajadores siempre o bastantes veces se sienten agotadas, por tal motivo concluimos que, los trabajadores empiezan a sentir un nivel leve bajo de los síntomas de agotamiento y estrés por el trabajo.

En visto que se comprobaron la hipótesis específica n° 02, se concluye que, si existe una relación del agotamiento emocional con el burnout, debemos decir que existe una buena relación (ver tabla 13), señalar también que 76% trabajadores nunca perdieron el interés y el entusiasmo por el trabajo y por otra parte el 3% de los trabajadores señalan que bastantes veces se sienten pesimistas en su trabajo, por tal motivo concluimos que, el cinismo está en muy bajo nivel entre los trabajadores de la Entidad.

En visto que se comprobaron la hipótesis específica n° 03, se concluye que, si existe una relación de la eficacia profesional con el burnout, debemos decir que existe una buena relación(ver tabla 14), señalar también que 31% a 51% trabajadores siempre o casi siempre son eficaces en resolver los problemas, además se siente bien realizando sus deberes y sienten que

han logrado algo en su trabajo, mientras que, por otra parte que 2% persona algunas veces se sienten bien realizando su trabajo, por tal motivo concluimos que, la eficacia profesional tiene un alto nivel entre los trabajadores de la Entidad.

RECOMENDACIONES

A pesar de que existe una relación entre las variables, pero en niveles bajos de Burnout en la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos, podemos dar algunas recomendaciones.

En conjunto con el área de Recursos Humanos es de importancia que la entidad desarrolle programas de prevención del Burnout, orientado hacia los trabajadores, en todos los niveles de la entidad, y obtener nuevas estrategias para confrontarlo, además contar con un profesional de ayuda psicológica para los colaboradores en caso que presenten problemas de ansiedad o aislamiento interpersonal o baja realización personal.

La oficina de salud y seguridad en el trabajo en coordinación con la SUNAFIL se podría realizar inspecciones periódicas sobre si se está cumpliendo el ordenamiento jurídico socio laboral y ver las instalaciones de la Entidad si son ergonómicas para el trabajo cotidiano de los colaboradores.

El área de Recursos Humanos se debería de elaborar un plan de capacitación de las funciones que se debe desarrollar en la entidad, si sabemos las funciones que debemos realizar evitamos el estrés de no saber cómo desarrollar nuestras funciones y la sobrecarga laboral. Además, debe existir una comunicación activa entre los compañeros y responder a los comentarios del grupo de trabajo.

La oficina de salud y seguridad en el trabajo en coordinación con la SUNAFIL se podría realizar inspecciones periódicas sobre el cumplimiento de los pagos de las gratificaciones o el

CTS a los colaboradores, ya que trabajadores con buenos incentivos ofrecen mayor disponibilidad y mejora su eficacia en el trabajo.

La Gerencia Municipal podría otorgar un reconocimiento de buen trabajador que cumplen y se identifica con la entidad, a los trabajadores que cumplan bien sus funciones poder darles capacitaciones gratuitas para que puedan continuar haciendo eficientemente su trabajo y con ello sería más productivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asqui, R. (2017). Sistematización del Proceso de Caracterización del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Bresó, E. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medicion. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/46687214_Sindrome_de_estar_quemado_por_el_trabajo_Burnout_III_Instrumento_de_medicion
- Byars y Rue. (1996). Gestión de recursos humanos. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cauna, E. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018. Tacna.
- Chacón, M. (8 de Octubre de 2019). Síndrome de Burnout, el mal que afecta la salud de los médicos en Colombia. RCN Radio.
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. Perú: Horizonte de la ciencia, Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.
- Cheng-biao, L. (2007). A study on application of fuzzy analytic hierarchy process in performance evaluation of R&D personnel in enterprise. China: Revista IEEE.
- Chiavenato. (2001). Administración: teoría, proceso y práctica. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: MCGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano, 3ra Edición. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Conceptos Básicos de la Organización y Administración de Empresa. (s.f.). <https://sites.google.com/site/dangheorganizacion>. Obtenido de

<https://sites.google.com/site/dangheorganizacion/conceptos-basicos-de-la-organizacion-y-administracion-de-empresa>

Escamilla, M., Rodríguez, I., Peiró, J., & Tomás, I. (2008). El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72720414.pdf>

Fernández, J. (2018). Carga De Trabajo, Autoeficacia Profesional Y Síndrome De Burnout En Docentes Escolares De Lima Metropolitana. Lima.

Garita, L. (2019). El Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, caso Departamento de Registro de la Universidad Nacional de Costa Rica. Costa Rica.

Gascón, S. (2002). La prevención del burnout en las organizaciones: El chequeo preventivo de Leiter y Maslach (2000). Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Gutiérrez, H. (2016). Relación entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. Cajamarca.

Infobae. (28 de Mayo de 2019). Para la OMS, el síndrome del burnout es un trastorno mental. Infobae.

Jiménez, I. (2015). Burnout y Trabajo Emocional en empleados del Sector Turístico. Venezuela.

Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. Redalyc.org.

Lopez, D. D. (19 de Julio de 2021). Qué es el síndrome del burnout o del quemado. Infobae.

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Redalyc.org.

- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout, Evolución conceptual y Estado Actual de la Cuestión. Redalyc.org, 44-45.
- Maslach, C. (2003). Agotamiento Laboral: Nuevas Direcciones en la investigación y la intervención. Estados Unidos.
- Millán, A., & D'Aubeterre, M. (30 de 07 de 2011). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472012000100005
- Molina G., Y. (2015). Prevenir el Burnout como problema de salud pública. Medellín.
- Olivares, V. (2012). Validez factoria del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. Scielo.org.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Scielo.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Scielo.
- Pando, J. (2019). Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca. Cajamarca.
- Perea, C. (2016). El síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016. Tacna.
- Reyes, A. (2017). Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Profesionales de Enfermería de un Hospital de Cajamarca. Cajamarca.
- Valle, R. (1995). Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.

APÉNDICE

a. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método y Diseño
¿Cómo influye el Burnout en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?	Determinar la influencia del Burnout en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.	El Burnout influye de forma significativa en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.	Variable 1 Burnout	- Agotamiento emocional - Cinismo - Eficacia Profesional	Tipo de investigación: - Tipo Básica - Diseño no experimental, Investigación de diseño transversal.
Problemas Específicos	Problemas Específicos	Problemas Específicos			
¿Cómo el agotamiento emocional se relaciona con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?	Establecer la relación del agotamiento emocional con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.	El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.	Variable 2 Desempeño Laboral	- Producción - Calidad - Conocimiento del trabajo - Cooperación	Población y Muestra: La población es de 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos.
¿Cómo la cinismo se relaciona con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?	Evaluar la relación de la cinismo con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.	La cinismo se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.		- Cooperación de situaciones - Creatividad - Realización	Técnica e Instrumentos: - Técnica se realizó una encuesta. - Instrumento fue cuestionario de MBI y Escala Gráfica. - Se utilizó el programa SPSS para tratamiento estadístico.
¿Cómo la eficacia profesional se relaciona con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna?	Medir la relación de la eficacia profesional con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.	La eficacia profesional se relaciona significativamente con el burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna.			

b. Operacionalización De Variables

Variable de Burnout

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Burnout	El extremo opuesto como el compromiso de la persona con su labora y con los objetivos de la organización (Gascón, 2002) cita de referencia a Maslach y Leyter 1999	Agotamiento Emocional	- Agotamiento por el trabajo	Ordinal
			- Consumido al final de día	
			- Cansado al levantarme de día	
			- Quemado por trabajo	
			- Estrés del trabajo del día	
			- Pérdida de interés	
		Cinismo	- Pérdida de entusiasmo	Ordinal
			- Cinismo	
			- Duda del valor de trabajo	Ordinal
		Eficacia Profesional	- Eficaz resolviendo problemas	Ordinal
			- Buena contribución en trabajo	Ordinal
			- Bueno haciendo el trabajo	Ordinal
			- Realización en el trabajo	Ordinal
		- Eficiente en trabajo	Ordinal	
		- Seguridad de eficacia	Ordinal	

Variable Desempeño Laboral

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	“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.” (Chiavenato, 2011)	Producción	- Calidad del trabajo realizado	Ordinal
		Calidad	- Esmero en el trabajo	Ordinal
		Conocimiento del trabajo	- Experiencia en el trabajo	Ordinal
		Cooperación	- relaciones interpersonales	
		Cooperación de situaciones	- Capacidad para resolver problemas)	Ordinal
		Creatividad	- Capacidad de innovar	Ordinal
		Realización	- Capacidad de hacer	Ordinal

c. Análisis de Confiabilidad

Coeficiente de alfa de cronbach calculado por dimensiones

Variable de Burnout

Agotamiento emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	5

Cinismo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	4

Eficacia profesional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	6

Variable de Desempeño Laboral**Producción**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	3

Calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	3

Conocimiento del trabajo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	3

Cooperación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	3

Cooperación de situaciones

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	3

Creatividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	3

Realización

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	3

d. Instrumentos De Investigación

Inventario de Burnout de Maslach 1996 (MBI – GS)

Versión en español

- Cuestionario general: trabajadores en atención al cliente, mantenimiento, fabricación, administración y demás ocupaciones incluidos servicios humanos y educación.
- Subescalas: la versión original (ingles) tiene 16 ítems y la versión española por NTP 732 contiene 15 ítems (se eliminó el ítem 13, por presentar ambivalencia) (Salanova et al, 2000)

Subescala	Código	Ítems	Numero de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento	AE	1,2,3,4,6	5	De 1 a 6	De 1 a 30	Más de 14
Cinismo	C	8,9,13,14	4	De 1 a 6	De 1 a 30	Más de 9
Eficacia Profesional	EP	5,7,10,11,12,15	6	De 1 a 6	De 1 a 36	Menos de 23

- Valoración:

Nivel	Porcentaje	Agotamiento		Cinismo		Eficacia profesional	
Muy Bajo	>5%	<0,4	De 0 a 1	<0,2	0	< 2,83	De 1 a 15 (*)
Bajo	5-25%	0,5 – 1,2	De 2 a 5	0,3 – 0,5	De 1 a 2	2,83 – 3,83	De 16 a 22 (*)
Medio Bajo	25-50%	1,3 – 2	De 7 a 10	0,6 – 1,24	De 3 a 4	3,84 – 4,5	De 23 a 27
Medio alto	50-75%	2,1 – 2,8	De 11 a 14	1,25 – 2,25	De 5 a 9	4,51 – 5,16	De 28 a 30

Alto	75-95%	2,9 – 4,5	De 15 a 22 (*)	2,26 – 4	De 10 a 16 (*)	5,17 – 5,83	De 31 a 34
Muy alto	>95%	> 4,5	De 23 a 30 (*)	> 4	De 17 a 24 (*)	> 5,83	De 35 a 36

Cuestionario Inventario Burnout De Maslach (MBI – GS)

La presente evaluación tiene como objetivo evaluar el burnout de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos. Favor de marcar con (X) según corresponda a la frecuencia de su sentimiento acerca del trabajo.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Ítems:

1 = Nunca

4 = Bastantes Veces

2 = Algunas veces

5 = Casi siempre

3 = Regularmente

6 = Siempre

Agotamiento Emocional

Preguntas	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2.- Me siento acabado al final de la jornada.						
3.- Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4.- Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.						
5.- Me siento quemado “agotado” por mi trabajo.						

Cinismo

Preguntas	1	2	3	4	5	6
6.- Desde que empecé en este puesto, he ido perdiendo interés en mi trabajo.						
7.- He ido perdiendo el entusiasmo haciendo mi trabajo.						
8.- Me he vuelto más cínico y pesimista en mi trabajo.						
9.- Dudo de la importancia de mi trabajo.						

Eficacia Profesional

Preguntas	1	2	3	4	5	6
10.- Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.						
11.- Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.						
12.- En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi						
13.- Me siento realizado cuando logro algo en mi						

14.- He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.						
15.- En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.						

Encuesta De Medición Del Desempeño de Escala Gráfica

La presente evaluación tiene como objetivo evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos.”. Favor de marcar con (X) según corresponda a la frecuencia de su sentimiento acerca del trabajo.

Edad: _____

Género: Masculino () Femenino ()

Ítems:

1 = Nunca

4 = Bastantes Veces

2 = Algunas veces

5 = Casi siempre

3 = Regularmente

6 = Siempre

Producción

Preguntas	1	2	3	4	5	6
1.- Considera usted cumplir su labor asignada de modo eficiente						
2.- Se responsabiliza en culminar las labores que se le han encomendado						
3.- Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos del trabajo						

Calidad

Preguntas	1	2	3	4	5	6
4.- Considera que desempeña su labor con responsabilidad y compromiso						
5.- Se preocupa por alcanzar las metas del trabajo						
6.- Llego puntual y continuamente a la entidad						

Conocimiento del trabajo

Preguntas	1	2	3	4	5	6
7.- Conoce sus funciones y responsabilidad de su trabajo						
8.- Se encuentra usted capacitándose constantemente						
9.- Aplica de manera eficiente sus conocimientos en el desarrollo de sus labores						

Cooperación

Preguntas	1	2	3	4	5	6
10.- Muestra usted una comunicación asertiva con los compañeros de trabajo						
11.- Existe un clima grato entre sus compañeros de trabajo y usted						
12.- Colabora y es solidario con sus compañeros de trabajo						

Cooperación de situaciones

Preguntas	1	2	3	4	5	6
13.- Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción						
14.- Conserva la calma en situaciones complicadas						
15.- Se adapta a trabajar con nuevos procedimientos y tareas						

Creatividad

Preguntas	1	2	3	4	5	6
16.- Considera tener una actitud positiva y proactivo en las laborales que desempeña						
17.- Sugiere iniciativas de mejorar para acelerar los procedimientos						
18.- Sientes que la rutina ha dejado que sientas desmotivado por tu trabajo						

Realización

Preguntas	1	2	3	4	5	6
19.- Se siente comprometido con la entidad						
20.- Las funciones que realizo brinda un aporte relevante para la entidad						
21.- Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña						