



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de
Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Barranca,
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

AUTORAS:

Gupioc Salas, Maria Narcisa (ORCID: 0000-0001-7971-7888)
Sambrano Colmenares, Milene Kimberly (ORCID: 0000-0003-0861-0973)

ASESORA:

Mg. López Rivera Elizabeth Rocío (0000-0002-3762-6109)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

LIMA - PERÚ
2021

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, han sido la base fundamental de nuestro desarrollo, sin el apoyo y motivación constante que nos brindaron, no hubiéramos podido culminar con éxito esta meta trazada.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios, por permitirnos lograr nuestras metas. A nuestras familias, por su amor incondicional y por la confianza que depositan en nosotras. Así mismo, un agradecimiento especial a nuestra asesora, por la paciencia y dedicación al brindarnos la información necesaria en este proceso.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXO	41

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral	21
Tabla 2. Relación entre síndrome de burnout y la dimensión ejecución de tareas	22
Tabla 3. Relación entre síndrome de burnout y la dimensión actitud y compromiso	23
Tabla 4. Relación entre síndrome de burnout y la dimensión logro en productividad	24
Tabla 5. Nivel de síndrome de Burnout	25
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo representada por 50 trabajadores de seguridad ciudadana entre 18 a 65 años de edad. Se utilizó el inventario de burnout de Maslach (MBI) validada por Vásquez (2020) y el cuestionario de desempeño laboral, validada por Llerena (2017). Se encontró como resultado una correlación negativa moderada ($r = -.493^{**}$) entre las variables; así como entre las dimensiones de desempeño laboral: ejecución de tareas, actitud y compromiso, logro en productividad. En conclusión, las personas que no sufren de agotamiento o de síndrome de Burnout, ejecutan las tareas asignadas por su organización con eficiencia y eficacia.

Palabras clave: Burnout, desempeño laboral, personal de seguridad ciudadana.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Burnout syndrome and the work performance of the personnel of the citizen security area of the provincial municipality of Barranca. The investigation was of a basic type, descriptive and correlational, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 50 public safety workers between 18 and 65 years of age. The Maslach Burnout Inventory (MBI) validated by Vasquez (2020) and the work performance questionnaire, validated by Llerena (2017), were used. A moderate negative correlation ($r = -.493^{**}$) was found between the variables, as well as between the dimensions of work performance: task execution, attitude and commitment, and productivity achievement. In conclusion, people who do not suffer from burnout or Burnout syndrome, execute the tasks assigned by their organization efficiently and effectively.

Keywords: Burnout, job performance, public safety personnel.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud refirió que el síndrome de burnout es un indicador de riesgo laboral que perjudica la salud mental, física y la calidad de vida en las personas quienes la sufren, poniendo en riesgo su vida. Por otro lado, no se contaba con una definición tanto en DSM-5 y el CIE-10, aunque se describe como una manera inapropiada de lidiar con el estrés crónico, siendo sus rasgos principales la despersonalización, agotamiento emocional y desempeño personal inadecuado (Saborio y Hidalgo, 2015).

Las personas experimentan diversos efectos negativos a causa del estrés, es por ello que en la actualidad este tema debe ser abordado de acuerdo a su importancia. Asimismo, cabe señalar que causa una serie de cambios en el individuo, el cual perjudica y daña el contexto personal, familiar, social y laboral. Se han realizado diversas investigaciones acerca de las alteraciones en el comportamiento y trastornos emocionales que son a efecto de ello. Las sociedades contemporáneas presentan como característica el estrés laboral, que se origina a causa de las demandas del entorno laboral, en la cual el trabajador experimenta cansancio físico o mental. Principalmente el estrés laboral se produce cuando existe una excesiva demanda el cual sobrepasa la capacidad para poder ser enfrentada (Rodríguez, et al., 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) revela datos acerca de la prevalencia del estrés y los factores de riesgo psicosociales en referencia al trabajo. En la cual muestra que existen diversas diferencias entre los distintos países y regiones, aunque en la calidad haya una discrepancia considerable. Existe mayor número de investigaciones respecto a este tema en el continente europeo, en América del Norte, en países de primer mundo, y en menor cantidad en el continente asiático, la región del Pacífico y Latinoamérica. Aunque en el continente africano y los países árabes es escaso.

De acuerdo a un estudio realizado en los Estados Unidos por el investigador Pfeffer, un 61% de empleados considera que han estado enfermos a causa del estrés y un 7% informó haber sido hospitalizado por causas ligadas con el trabajo.

Por otra parte, se estima que la muerte anual de 120.000 trabajadores norteamericanos se debe al estrés, aproximadamente causa un costo de 300 000 millones de dólares a los empleadores.

Por otro lado, Forbes (2017) informa que un 75% de los trabajadores mexicanos padecen de Síndrome de Burnout y que es parte de su día a día. Dentro de los países con mayor índice de estrés laboral, se encuentra México en primer lugar, seguido de China (73%) y los Estados Unidos (59%), estos dos últimos países son considerados como las 2 economías más grandes. La ansiedad, la depresión y el estrés son los principales motivos de los accidentes laborales, que originan una pérdida del 4% del Producto Bruto Interno (PBI).

El exceso de trabajo puede llegar a ser mortal, es decir, es un grave peligro para la salud. El cual se refleja en lo estimado por la OMS y la OIT en el año 2016, ya que las jornadas laborales provocaron 745 000 muertes en todo el mundo, se registró un incremento del 29% a diferencia de 16 años antes (Beilo, 2021). Es normal sentir aburrimiento en el trabajo de vez en cuando, pero ya se vuelve crónico cuando se está aburrido diariamente y tendría que ser atendido. En un estudio realizado en Finlandia se analizó a 11 000 trabajadores de 17 organizaciones distintas, en el que encontró que el aumentaba la probabilidad de rotar empleados, intenciones de jubilación anticipada, inadecuada auto-evaluación de la salud y síntomas de estrés (Lufkin, 2021).

En los Estados Unidos alrededor de 9,8 millones de madres trabajadoras sufren de agotamiento en su centro de trabajo, aunque es más prevalente en madres asiáticas, latinas y negras. Durante la pandemia, la salud mental ha sufrido un gran impacto, ya que un 40% de adultos estadounidense recibieron tratamiento por abuso de sustancias y problemas de salud mental debido a la pandemia, aunque esta problemática ya viene desde antes (Tulshyan, 2021).

En el Perú se realizó diversas evaluaciones del desempeño laboral, en donde se evaluó a 50 empresas y a 6 000 trabajadores, incluyendo a los directivos de las empresas quienes demostraron un alto nivel de compromiso (82%). La

evaluación de desempeño laboral identifica los aspectos fuertes del trabajador, los aspectos a mejorar para alcanzar la eficacia necesaria e incrementa las posibilidades de promoción (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2014).

El desempeño laboral de cada trabajador contribuye de forma cualitativa y cuantitativamente en una empresa, ya que depende en gran parte de las acciones de los trabajadores, en el cual la organización puede influir mucho para incrementar este rendimiento (Gestión, 2021b). Por otro lado, de acuerdo a la pandemia por el COVID-19 ha causado un fuerte estrés en todos los trabajadores a nivel mundial, muchos de ellos se hacen cargo de cuidar a sus hijos, familiares ya sean adultos o personas de la tercera edad, pero mayor aún el estrés que experimentan cuando los empleadores no brindan apoyo a sus trabajadores según lo indica la consultora Boston Consulting Group (BCG) (Gestión, 2021a).

Es por ello, que se plantea el problema general: ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, 2021?

La misma que se justifica porque se evidencia un incremento de casos de burnout en los trabajadores de distintas organizaciones, quienes son afectados física y mentalmente. Es por ello, que la relevancia teórica se ve reflejada en el aporte de nueva información sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, puesto que son escasos en el ámbito local. Desde la relevancia social, de acuerdo a los resultados obtenidos se incrementó información que puede ser empleada como parte de antecedente para las investigaciones venideras, para la comunidad científica, instituciones sociales, estudiantes de pregrado e investigadores. Asimismo, metodológicamente se justifica ya que se realizó la validez y confiabilidad de los instrumentos para recolectar los datos.

En este sentido, el objetivo general planteado: determinar la relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, 2021. Así mismo, como objetivos específicos: determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión

ejecución de tareas en el personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, 2021; determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión actitud y compromiso en el personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, 2021; determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión logro en productividad del personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, 2021. Además, determinar los niveles del síndrome de burnout del personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, y describir los niveles de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Estamos en épocas donde el síndrome de burnout va tomando dominio en cada trabajador y dificultando un desempeño laboral óptimo, debido a ello se encontraron diversos estudios que sirven de referencia para nuestra investigación.

Silva, et. al., (2020) investigaron sobre la incidencia del síndrome de burnout, con la finalidad de evaluar la incidencia de la variable mencionada. Tuvo como población a 72 enfermeros brasileños y de muestra a 25 enfermeros que participaron voluntariamente; el instrumento empleado fue Maslach Burnout Inventory. Los participantes registraron un nivel alto de Burnout (60%), seguido de nivel medio y bajo de un 20% respectivamente, los autores indican que se obtuvo este registro a causa de los distintos factores estresores que viven por su profesión. En conclusión, los trabajadores del sector salud necesitan recibir atención para su salud mental y así puedan desempeñarse y brindar un servicio de calidad.

Erdal y Sivaslioğlu (2020) en su trabajo sobre la relación entre el síndrome de burnout y la tarea en 408 trabajadores de distintos sectores. Fue un estudio de campo y se utilizó el cuestionario de MBI de Maslach y la escala de desempeño de tareas de Goodman y Svyantek. Los resultados encontrados fueron que el valor encontrado entre la variable independiente y dependiente fue $>0,05$ (valor de tres sigmas) y la tasa de descripción del modelo del 7% fue muy baja. El análisis concluyó que no había asociación entre el síndrome de burnout y desempeño de habilidades. Asimismo, el nivel de desgaste no afecta el desempeño de la tarea de una manera negativa o positiva. Incluso si la pandemia de Covid-19 afectó gravemente a las personas, lo hizo no tener ningún efecto sobre su misión y desempeño.

Por otra parte, Aguirre et al. (2018), en su trabajo sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en relación a la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia. Este estudio fue descriptivo, correlacional y transversal; la muestra estuvo constituida por 161 controladores aéreos chilenos, para ello emplearon el muestreo por conveniencia, se les administró el MBI instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos (IMDELP) y el cuestionario conflicto trabajo-familia.

Se evidenció un bajo nivel de burnout (44,2%) y un nivel alto (27,3%). Este último está relacionado con niveles altos de sufrir sintomatología psicológica y física ligada con el burnout. Un 32,3% registró un nivel muy bajo de agotamiento emocional, un nivel muy bajo en un 50,3% de cinismo y un 50,9% de nivel muy alto de eficacia personal. En conclusión, se registró un nivel moderado en todas las variables de estudio. Asimismo, se encontró diferencias notables y directas en el análisis entre las dimensiones del burnout con las horas de trabajo, el agotamiento, el conflicto entre el trabajo y la familia, el estrés laboral y el cinismo.

En España, Mababu (2016) investigó el burnout y el rendimiento laboral en 260 colaboradores del sector hotelero, se aplicó el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey-MBI-HSS, la escala de rendimiento laboral, el cuestionario de Rizzo, House y Lirtzman, la escala española de Beehr, Walsh y Taber, la subescala de apoyo en el trabajo del cuestionario de Karasek's Job Content Questionnaire (JCQ). En la variable del desempeño laboral y las siguientes dimensiones se encontró los siguientes coeficientes: entre el desempeño laboral y el agotamiento se registró (-0,34), con la despersonalización (-0,11), con la dimensión baja realización personal (-0,40); con la ambigüedad de rol (-0,45), la sobrecarga del rol (-0,62), el apoyo del supervisor (0,78), la edad (0,23) y el sexo (0,06). En conclusión, se registró una relación significativa, bidireccional y negativa entre las variables.

En Puno, Lauracio y Lauracio (2020) estudiaron el síndrome de burnout y el desempeño laboral, estudio descriptivo y correlacional. Tuvo como población a 21 trabajadores de un centro de salud, se les aplicó el test Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral. Se registró un coeficiente de correlación de 0,63 entre las variables no encontrando correlación entre ellas, además se encontró un nivel bajo de agotamiento bajo (57,2%), despersonalización un nivel bajo (45,9%), en realización personal un nivel bajo (78,6%). Por otra parte, respecto al desempeño laboral, un 70% afirma que brinda calidad y técnica de atención, un 59% refiere que no se capacita y se educa continuamente, un 84% asegura que sí cumple con la productividad y un 77% asegura que si cumple con las aptitudes necesarias en su centro de trabajo

respectivamente. Concluyeron que no existe correlación significativa entre el burnout y el desempeño laboral (0,063), los investigadores presumen que no se encontró correlación alguna a causa de la heterogeneidad de la muestra, asimismo se registró un nivel medio entre las variables.

Quispe (2019) estudió el nivel de estrés y desempeño laboral en una población de 45 trabajadores de la salud de la ciudad de Chiclayo. Para la cual utilizó el inventario de Maslach Burnout (MBI) y la ficha de investigación del desempeño laboral del Minsa. Teniendo como resultado un nivel bajo (77,8%) en la dimensión agotamiento emocional del estrés, un nivel bajo (100%) en la dimensión de realización personal y en la dimensión de despersonalización un nivel bajo (100%). Por otra parte, en las dimensiones de desempeño laboral se registró un nivel eficiente en la calidad del trabajo (82,2%), un nivel eficiente de responsabilidad (100%), un nivel eficiente (100%) en la dimensión equipo de trabajo y un nivel eficiente (100%) en la dimensión de compromiso. De esta forma podemos concluir que existe relación entre las variables ya que cuando el grado de estrés aumenta el desempeño laboral de los especialistas de salud disminuye.

En Lima, Urrunaga (2017) investigó sobre la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral en 46 profesionales de enfermería. Fue una investigación básica, correlacional, de diseño no experimental y se aplicaron el MBI y el cuestionario para medir el desempeño laboral de Castillo. Se obtuvo como resultado un nivel moderado de Burnout (54,3%), un nivel moderado (50%) para el agotamiento emocional, nivel moderado (37%) para despersonalización, nivel moderado (45,7%) para la falta de realización personal, presentan un nivel de desempeño laboral de nivel inadecuado (52,2%). En conclusión, no se encontró influencia significativa entre las variables.

Avendaño (2017) realizó una investigación con la finalidad de determinar el síndrome de burnout en el desempeño laboral en 120 docentes de la Universidad Nacional de Madre de Dios. El método fue descriptivo y correlacional y empleó el MBI y un cuestionario de desempeño laboral docente. Se encontró un nivel alto en un 94,4% de la muestra, en relación a la dimensión de agotamiento emocional el

84,9% de los docentes alcanzó un nivel alto y el 15,1% de ellos un nivel medio, la dimensión de despersonalización un 93,7% de docentes se ubicaron en niveles altos y la diferencia en niveles medios, la dimensión falta de realización personal se ubicaron niveles altos en un 73.8% y la diferencia de ellos se ubicaron en niveles medios, el 77% de los docentes alcanzó un nivel superior de desempeño laboral. En conclusión, el síndrome de burnout presentó una relación entre las variables de estudio en los docentes de esa universidad pública.

Asimismo, en Lima Metropolitana Choy (2017) estudió al síndrome burnout y el desempeño laboral en 53 docentes, estudio de enfoque cuantitativo y tipo correlacional; se aplicó el cuestionario de burnout del profesorado revisado (CBP-R) y una encuesta referencial docente. Los resultados fueron que el 30.2% presentan un nivel alto de burnout, el 18,9% de los docentes se ubican en nivel moderado y un 50,9% de ellos en nivel bajo. En referencia al desempeño laboral el 64,2% de docentes alcanzó un nivel alto, el 22,6% de ellos se ubica en el nivel promedio y un 13,2% de los docentes presentan un nivel superior. En conclusión, se registró relación entre las variables, aunque no se logró especificar la dirección. Por otra parte, no se evidenciaron correlaciones significativas entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el desempeño.

Medina (2017) estudió sobre el Desempeño laboral para así determinar el nivel de esta variable. Tuvo como población a 211 personas que laboraban en el área administrativa de una municipalidad de la provincia de Santa, aunque se tomó como muestra a 66 de ellos. Se recolectó mediante fichas de observación de 11 criterios. Un 81% de los trabajadores municipales alcanzaron un bajo desempeño laboral, mientras que un 16,7% y un 1,5% registraron un nivel medio y alto de desempeño respectivamente. De acuerdo a las dimensiones: en innovación registró un nivel bajo (68,2%), en la satisfacción de los trabajadores un nivel bajo (62,1%), en eficiencia un (21,2%), en crecimiento laboral un nivel medio y bajo (45,5%), en la productividad un nivel bajo (59,1%) y en la calidad de los trabajadores un nivel medio (43,9%). En conclusión, los trabajadores de la municipalidad de Santa presentaron niveles bajos de desempeño laboral y tan solo un 2% logró un nivel alto.

En cuanto a la variable sobre el síndrome burnout se ha investigado y definido por distintos autores evolucionando con el paso del tiempo, es así que inicialmente Freudenberg (1974) acuñó el término, explicándolo como un estado de cansancio, fatiga o frustración que se muestra como una reacción frente a situaciones intensas, estilos de vida y expectativas que no genera una recompensa esperada.

El burnout o síndrome del desgaste profesional está considerado como un síndrome psicológico producido por una respuesta prolongada a factores estresantes interpersonales, las cuales son de forma crónicas dentro de los espacios laborales. La persona como respuesta del estrés individual experimenta agotamiento, sentimientos de cinismo y desapego, todo esto enmarcado en el plano laboral, es decir, el colaborador tiene una sensación de ser ineficaz en sus labores y siente que no se está realizando profesionalmente (Maslach y Leiter, 2016). Por otra parte, la OMS (WHO, 2019) y Bakker y Sanz-Vergel (2020) refieren que el estrés crónico que el trabajador experimenta y que no fue manejado con éxito producirá el síndrome de burnout; en donde, sufrirá agotamiento sin haber realizado un trabajo extenuante, presentará sentimientos negativos o cínicos sobre su trabajo y su eficacia profesional se ve reducida. En ese sentido, Mababu (2016) refiere que el burnout se da a una respuesta ante el estrés laboral crónico manifestándose en distintas profesiones, sobre todo en los trabajadores que mantienen un trato directo con clientes, usuarios o pacientes.

Por otra parte, según el modelo desde la teoría organizacional, el síndrome de Burnout surge por la pobreza de rol y disfunciones, la sobrecarga de labores, la carencia de cultura, salud, estructura y clima organizacional. Todo lo mencionado, resalta el papel de los estresores en el centro laboral (Fernández et al., 2010).

El agotamiento emocional (Maslach y Leiter, 2016) señalan que es la pérdida de energía, desgaste, agotamiento, fatiga y debilitamiento. Por su parte, Kulakova et al. (2017) señala que es la reducción y pérdida de energía o los recursos emocionales. La cual puede ser producida por las continuas interacciones con las personas ya sean usuarios o es el mantener las relaciones entre los trabajadores.

La despersonalización de acuerdo a lo mencionado por Maslach y Leiter (2016) son las actitudes inapropiadas o negativas hacia los clientes, en el cual se expresan de forma irritable, pierden el idealismo y se retraen. Por otra parte, Drummond (2016) indica que es el sarcasmo, cinismo y la necesidad de desahogarse sobre las personas a las que atiende o las personas de su trabajo. También es conocido como “la fatiga por compasión”. En el cual no se está emocionalmente disponible para nadie, ya que la energía emocional se ha agotado.

La realización personal es la tendencia de los profesionales o de las personas a evaluarse de forma positiva. En los cuales no aparecen sentimientos de fracaso, incompetencia profesional y baja autoestima, se sienten satisfechos consigo mismo y con los resultados de su trabajo (Kulakova, et al., 2017). Por otra parte, Maslach y Leiter (2016) añaden que también se le conoce como la realización personal reducida, así como productividad o capacidad reducida, incapacidad para afrontar la situación y baja moral.

En referencia de las causas del síndrome de burnout Bezliunyi, et al., (2019) refiere que es causado por el agotamiento emocional debido a una interacción complicada de las características psicológicas de un individuo en situaciones de relaciones interpersonales. Asimismo, se origina por la sobrecarga de información y el estrés físico que junto con la presión emocional dificultan las situaciones socioeconómicas y las perspectivas inciertas de la profesión o labor que desempeñan dañan la salud mental y somática. Incluso pueden causar enfermedades a la par del síndrome de burnout. Esto aparece al realizar cualquier actividad y su magnitud dependerá de la actividad que se realice.

De acuerdo a lo señalado por Martínez (2010), el burnout se da como parte de un proceso de respuesta a la experiencia diaria de diversos sucesos que se desarrolla de forma secuencial en cuanto a la manifestación de síntomas y rasgos globales. Por otra parte, Edelwich y Brodsky explican cómo se desarrolla en los trabajadores el Burnout mediante 4 etapas. En la primera etapa, aparece el entusiasmo y las altas expectativas de la persona ante el nuevo puesto de trabajo,

al no cumplirse las expectativas aparece la etapa de estancamiento, seguido de ello el sujeto siente frustración y finalmente se origina la apatía como consecuencia de la carencia de recursos personales para poder enfrentar la frustración que siente. El experimentar apatía significa distanciarse de las demás personas, desligarse del trabajo, evita e inhibe la actividad laboral.

Copková (2021) afirma que el síndrome de burnout es un fenómeno vinculado explícitamente al desempeño laboral. Sin embargo, han surgido algunos informes de que hoy en día ya no es un fenómeno típico para ayudar a profesiones, pero también ocurre en otras profesiones.

Dentro de las organizaciones se empezó a estudiar el burnout, ya que fue considerado como problema de salud ocupacional, trayendo consigo consecuencias negativas en los espacios laborales como: productividad inadecuada, pobre desempeño, calidad de los servicios mermados y sobre todo una atención inadecuada a los usuarios y con sus propios compañeros de labores; pero no solo causa un deterioro en sus relaciones interpersonales sino también en su misma persona, ya que experimentan sentimientos de minusvalía, baja autoestima y autoconcepto, actitudes negativas a sus labores y pérdida de interés, entre otros (Patlán, 2021).

Con relación a los síntomas se observan en el área psicosocial, físico y laboral. En cuanto al área psicosocial se muestra dificultad en las relaciones interpersonales, ansiedad, irritabilidad y baja concentración; en el aspecto físico se manifiesta a través del insomnio, pérdida de peso, dolor muscular, migraña, pérdida de sueño y fatiga. Finalmente, en el área laboral se caracteriza la inadecuada relación con sus compañeros, baja productividad laboral y poca tolerancia a la presión (Forbes, 2011).

En diversos estudios sobre el síndrome de Burnout, señalan que las consecuencias van dirigidas al aspecto físico, que se indica molestias, cefaleas, dolores de cabeza, úlceras, palpitaciones y alteraciones menstruales. En lo laboral se halla la poca motivación en el ámbito del trabajo, bajo rendimiento profesional,

ausencia y abandono de su centro de trabajo. Por otra parte, en el aspecto psicológico se caracteriza por comportamientos negativos consigo mismo y con los demás, sentimientos de culpabilidad, poca tolerancia a la frustración, irritabilidad, consumo de sustancias psicoactivas y depresión (Sahili, 2015).

Respecto a la variable de desempeño laboral, Palma (2014) lo define como el desarrollo de cada persona que cumple con su labor dentro de la organización a la cual pertenece y a la cual se debe de seguir tantos los requerimientos y las exigencias de la organización, de esta forma la persona sea eficaz, eficiente y efectiva al momento de realizar las tareas asignadas, cumpliendo con los objetivos y metas propuestas dentro de su institución.

El desempeño laboral se ha definido como la manera en la cual los trabajadores ejecutan las tareas de la organización, vinculando también el comportamiento de los trabajadores con las normas de la propia empresa (Imran et. al., 2012). Por su parte, Bohórquez, et al. (2020) refiere que es el rendimiento de cada persona que realiza un determinado trabajo o actividad asignada, en el cual se puede observar su desenvolvimiento con el cual realiza su labor. Es por ello que las organizaciones realizan evaluaciones del desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que desarrolla sus labores.

Por ello, Campbell crea un modelo teórico sobre el desempeño laboral de manera integral y que tiene la finalidad de contar los componentes principales para realizar la evaluación del desempeño. En el cual, se señala la importancia de cumplir los objetivos, mientras que sus elementos describen la estructura implícita del desempeño que cuentan todos los trabajos, es decir este modelo ayuda a realizar estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos ya que se orientan al comportamiento de los trabajadores, además se puede ejercer el control de los resultados (Bautista, et al., 2020).

Como parte del desempeño laboral está la ejecución de tareas, Terrazas (2009) afirma que es parte de las herramientas de tipo gerencial, que están direccionadas para que las organizaciones y empresas mediante un conjunto de

habilidad ya sean individuales o en equipo cumplan de forma efectiva y específica las actividades asignadas. En el cual se podrá observar la performance del trabajo desarrollado, las mismas que se logran con una adecuada planificación del trabajo, organización del mismo, una buena dirección y control de los sucesos asociados a las tareas dentro de un escenario, costo, tiempo y calidad predeterminada.

Respecto a la actitud y compromiso, Torres y Díaz (2012) señalan que las actitudes son las creencias y sentimientos que determinará la forma cómo los trabajadores perciben su ambiente laboral, generando compromiso en cumplir las metas propuestas y objetivos de la organización; es decir se comprometieron con la labor asignada. Todo esto garantizará el cumplimiento exitoso de sus actividades y objetivos institucionales planteados. Por otra parte, el compromiso de los colaboradores hacia la organización es uno de los mecanismos que están relacionados con la vinculación, involucramiento, la satisfacción y lealtad de los trabajadores hacia la organización a la cual pertenecen. Cada trabajador cuenta con un tipo y grado distinto de compromiso (Chiang, et al., 2010).

En referencia del logro en productividad, Perea (2006) indica que los trabajadores mediante sus acciones pretenden alcanzar los objetivos que son importantes para las actividades que realizan, la cual es importante para la vida social de los individuos. Para ello cada individuo mediante su comportamiento obtendrá resultados de su productividad de acuerdo al trabajo individual o grupal que hayan realizado. La productividad individual no será la misma a la alcanzada por el grupo. Por otra parte, la satisfacción de los trabajadores los transforma a seres productivos ya que identifican y conducen sus procesos psicológicos y psicosociales de forma adecuada para cumplir las necesidades personales y organizacionales.

Snell y Morris (2020) señalan que existen factores que influyen en el desempeño, entre ellos están la capacidad en la cual se encuentran las habilidades técnicas, interpersonales, de solución de problemas, de análisis, de comunicación y las limitaciones físicas. La motivación en el cual está la ambición de carrera, las expectativas, las metas, la satisfacción y la frustración en el trabajo, las relaciones

con los compañeros de labores y la percepción de la justicia. Por último, está el ambiente y el entorno que están relacionados con el apoyo de la administración, las leyes y las regulaciones, las reglas y políticas, los materiales y equipos de trabajo, el diseño de puesto, los sindicatos y las condiciones económicas.

Por otra parte, Luna (2019) señala que el contar con un adecuado nivel de desempeño beneficia a las organizaciones y a la sociedad, ya que los trabajadores incrementan tanto la productividad y la satisfacción laboral. Asimismo, los problemas psicológicos presentan una baja incidencia, incrementa la participación de los trabajadores en sus puestos de trabajo, se presenta un sentido de lealtad y compromiso, los salarios incrementan de acuerdo a la producción, la producción incrementa tanto en calidad y cantidad, las cuotas y ventas del mercado mejoran, la buena voluntad se presenta, brinda beneficios a las organizaciones. Lo mencionado impulsa el desarrollo de una calidad de vida y al desarrollo de las economías.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio de tipo básico nace desde un marco teórico, el cual tiene el objetivo de formular teorías o cambiar las actuales. De esta forma se logra incrementar nuevos conocimientos, pero sin realizar contraste alguno con el aspecto práctico (Gabriel, 2017).

Así mismo, esta investigación es de tipo correlacional ya que estudia dos variables y se evalúa la relación estadística entre las variables sin la necesidad de controlar elementos extraños ni manipularlos (Price et al., 2017).

Este estudio está enmarcado dentro del diseño no experimental ya que no manipula ninguna variable, ni busca causa ni efecto entre las mismas. Y de acuerdo al tiempo y secuencia de la investigación, fue transeccional puesto que se recolectó la información en una sola oportunidad (Sampieri & Torres, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome burnout

Viene a ser un síndrome psicológico que se da como respuesta prolongada, de manera crónica a factores estresantes dentro de los espacios laborales, produciendo un estrés individual con síntomas de agotamiento, sentimientos de cinismo, desapego laboral, ineficacia y falta de realización personal (Maslach y Leiter, 2016).

El síndrome de burnout se operacionaliza a través del cuestionario de Maslach, consta de 3 dimensiones como son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, conformado por 22 ítems y los puntajes obtenidos clasificaron en nivel bajo, medio y alto en dicho síndrome.

Los indicadores están referidos a la fatiga, cansancio y frustración por el trabajo. Así como, sentimientos de culpabilidad, endurecimiento emocional e insensibilidad en el trabajo. Por otro lado, también existen indicadores sobre la influencia positiva en el trabajo, capacidad de laborar bajo presión, valorar positivamente su capacidad y entenderse con las demás personas.

La escala de medición es de tipo ordinal de tipo Likert con opciones de: nunca, alguna vez al mes o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez por semana, todos los días.

Variable 2: Desempeño Laboral

Se explica cómo el rendimiento de cada persona que realiza un determinado trabajo o actividad asignada, en el cual se puede observar su desenvolvimiento realizando su labor y se evalúa la ejecución de tareas, actitud y compromiso, y el logro en productividad (Bohórquez, et al. ,2020).

El desempeño laboral se operacionaliza en relación a 3 dimensiones, ejecución de tareas, actitud y compromiso, el logro en productividad, con 30 ítems las cuales darán puntajes que se clasificaron en niveles deficiente, medianamente eficiente y eficiente.

En cuanto a los indicadores están referidos a la ejecución de actividades, habilidad organizativa, responsabilidad, grado de interacción, práctica de valores, integración de esfuerzos, desempeño profesional y laboral. Y la escala de medición es de tipo ordinal de tipo Likert con opciones de: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por todo el grupo de sujetos que presentan características comunes (Jackson, 2015). En este caso estuvo constituida por 50 personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, 2021.

El criterio de inclusión abarcó a todo el personal del área de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, sus edades comprendidas entre los 18 y menores de 65 años de edad, con participación al estudio de manera voluntaria, que sepan leer y escribir.

El criterio de exclusión fue: trabajadores mayores de 65 años, personal que no haya respondido correctamente los instrumentos y personal de otras áreas de la municipalidad.

La muestra como parte de la población en la cual se estuvo interesada y de quienes se recolectó la información (Jackson, 2015). En este sentido, la muestra fue censal, es decir se incluyó en la investigación a toda la población de personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, por ser un grupo accesible siguiendo los criterios de inclusión y exclusión (Sampieri & Torres, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se empleó la encuesta, permitió medir y encuestar a los participantes mediante cuestionarios que informan sus sentimientos, pensamientos y comportamientos, en el cual cada sujeto respondió bajo las mismas condiciones (Price, et. al., 2017).

El instrumento utilizado fue el inventario de burnout de Maslach-MBI, la cual se empleó para recolectar los datos permitiendo tener mayor comprensión de las experiencias y significados de los participantes (Bhattacharjee, 2021).

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson (1981) en Estados Unidos, originalmente estuvo conformado por 25 ítems relacionados a los sentimientos, pensamientos en relación al trabajo y al desempeño en este, teniendo cuatro dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo e implicación con el trabajo; el inventario reportó coeficientes de consistencia interna en los rangos de .71 a .90, Así mismo en 1986 se estableció

de forma definitiva con 22 ítems conformado por las tres primeras dimensiones. En 1997 Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. tradujeron el inventario a una versión española. Actualmente el autor Juan Carlos Vasquez Muñoz en 2020 lo adaptó a la realidad peruana, a través de la validación por juicio de expertos en el cual presentó coherencia 0.97% y 1.00%, claridad 0.94% y 1.00% y relevancia 1. %, además el coeficiente omega, en los tres factores presentan coeficientes de confiabilidad de 0.866, 0.814 y 0.874, que califican dentro del rango aceptable fijado entre 0.70 a 0.90. Por otra parte, la confiabilidad por estabilidad, muestra evidencias de correlaciones altamente significativas presentando valores respectivos de 0.805, 0.741, y 0.795, mayores a 0.60, valor establecido como referente mínimo de confiabilidad aceptable.

Tiene como objetivo evaluar la frecuencia e intensidad del burnout o agotamiento percibido por las personas. Se puede administrar de forma individual o colectiva, consta de 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y cuenta con 22 ítems con respuestas de tipo de Likert. El puntaje va de 0= nunca a 6 = todos los días, lo cual al sumar los puntajes se ubican en niveles baja, media o alta (Gilla, et al., 2019).

Para este estudio se realizó la validez de contenido por criterio de jueces, de los cuales fueron 5 jueces, que tuvieron que analizar bajo tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad, llegando a presentar un coeficiente de 0,99 según V. de Aiken y para la fiabilidad del instrumento se realizó la aplicación de la prueba piloto a 50 participantes con características similares a la muestra, de los cuales se obtuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0,77 según el alfa de Cronbach, indicándonos que el instrumento es aceptable.

Cuestionario de Desempeño Laboral

Fue creada por Yaneth Cleofe Llerena Arroyo (2017) en Lima, compuesta por 30 ítems relacionados a 3 dimensiones: ejecución de tareas, actitud y compromiso y logro en productividad; según el criterio de jueces expertos que evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad del instrumento, este se considera aplicable; se

aplicó una prueba piloto que tuvo un coeficiente como resultado de confiabilidad de 0.856 según Alfa de Cronbach.

Tiene como finalidad medir el desempeño laboral de los trabajadores, su aplicación se pudo realizar de forma virtual y grupal en personas mayores de 18 años. Así mismo, las respuestas son de tipo Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, se suman los puntajes ≤ 30 hasta ≥ 152 los cuales se ubican en niveles: deficiente, medianamente eficiente y eficiente.

Para esta investigación se tomó en cuenta para la validez de contenido por criterio de jueces expertos a 5 jueces, donde tuvieron como análisis los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad, llegando a presentar un coeficiente de 0,99 según la V. de Aiken. Y para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto de 50 participantes con características similares a la muestra, de los cuales se obtuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0,87 según el alfa de Cronbach, resultados que nos indican que el instrumento es aplicable.

3.5. Procedimientos

Inicialmente, se solicitó a la Municipalidad Provincial de Barranca autorización para realizar la investigación en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana, se coordinó fecha y hora para la aplicación de los instrumentos. Después, se distribuyeron los formatos impresos a través de los jefes inmediatos, y realizaron la aplicación en horarios de descanso. Se brindó la información sobre el estudio y firmaron el consentimiento informado. Finalmente, los resultados obtenidos fueron trasladados al programa Excel 2013 en el que se realizó la matriz de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Para este estudio se empleó el paquete estadístico SPSS 25 (Statistical Package for the Social Science), asimismo se utilizó el programa Microsoft Excel para la elaboración la matriz de la base de datos. Para realizar la prueba de normalidad se empleó la prueba de Shapiro-Wilk y para determinar la correlación se utilizó la Correlación de Pearson. Por último, los resultados se plasmaron mediante tablas que corresponden a los objetivos del presente estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar la investigación se respetó los principios éticos señalados por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2020). Se tomó en cuenta fue el respeto a la dignidad humana por lo cual se brindó una explicación objetiva, precisa y clara sobre la finalidad de este estudio, así como el método y procesamiento de los datos los cuales son anónimos y confidenciales, además la participación fue voluntaria. Seguido de ello, el principio de no maleficencia, debido a que no se expuso a ningún tipo de riesgo a los participantes del estudio. Por otra parte, el principio de justicia se desarrolló porque este trabajo buscó beneficiar a las personas del estudio. El principio de la beneficencia, se respetó ya que no se causó ningún daño a los participantes y en caso se haya cometido daño alguno las investigadoras hubiesen asumido la responsabilidad, se salvaguarda tanto el bienestar y sus derechos para así ser un estudio beneficioso.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	-,493**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

En la tabla 1, se evidencio que el p -valor de 0,000 es menor a 0,05, es decir, existe relación entre las variables. Así mismo se halló una correlación negativa moderada -,493** entre síndrome de burnout y desempeño laboral. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis propuesta siendo que a menor presencia del síndrome de burnout mayor es la presencia del desempeño laboral en el personal de seguridad ciudadana.

Tabla 2

Relación entre síndrome de burnout y la dimensión ejecución de tareas

		Ejecución de tareas
	Correlación de Pearson	-,506**
Síndrome de burnout	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

En la tabla 2, se evidencia que el p -valor de 0,000 es menor a 0,05, es decir, existe relación entre las variables. Hallándose una correlación negativa moderada -,506** entre síndrome de burnout y la dimensión ejecución de tareas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, de modo que a menor presencia del síndrome de burnout mayor es la presencia de ejecución de tareas en el personal de seguridad ciudadana.

Tabla 3

Relación entre síndrome de burnout y la dimensión actitud y compromiso

		Actitud y compromiso
	Correlación de Pearson	-,387**
Síndrome de burnout	Sig. (bilateral)	,005
	N	50

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

En la tabla 3, se evidencia que el p -valor de 0,005 es menor a 0,05, es decir, existe relación entre las variables. Así mismo se halla una correlación negativa baja - ,387** entre síndrome de burnout y la dimensión actitud y compromiso. Por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta en este estudio, siendo así que a menor presencia del síndrome de burnout mayor es la presencia de actitud y compromiso en el personal de seguridad ciudadana.

Tabla 4

Relación entre síndrome de burnout y la dimensión logro en productividad

		Logro en productividad
Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	-,429**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	50

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

En la tabla 4, se evidencia que el p -valor de 0,002 es menor a 0,05, es decir, existe relación entre las variables. También, se halla una correlación negativa moderada -,429** entre síndrome de burnout y dimensión logro en productividad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis prima, de modo que a menor presencia del síndrome de burnout mayor es la presencia de logro en productividad del personal de seguridad ciudadana.

Tabla 5

Nivel de síndrome de burnout

Nivel	f.	%
Bajo	21	42
Medio	21	42
Alto	8	16
Total	50	100

En la tabla 5, se muestra que el 42% de los encuestados presentan nivel bajo de síndrome de burnout, al igual que el nivel medio (42%) y solo un 16% de ellos se ubican en el nivel alto.

Tabla 6

Nivel de desempeño laboral

Nivel	f.	%
Deficiente	14	28
Medianamente eficiente	21	42
Eficiente	15	30
Total	50	100

En la tabla 6, se muestra que el 42% de los encuestados presentan nivel medianamente eficiente de desempeño laboral, el 30% de ellos se ubican en el nivel eficiente y el 28% del personal de seguridad ciudadana presentan nivel deficiente en su desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área de seguridad ciudadana, siendo los resultados que existe una correlación negativa moderada ($r = -.493^{**}$), entre ambas variables de estudio, rechazado la hipótesis nula. Este resultado nos da a entender que a menor presencia del síndrome de burnout mayor es la presencia del desempeño laboral. Este resultado concuerda con Quispe (2019), Avendaño (2017) y Mababu (2016) donde si encontraron la existencia de relación entre las variables. Por otro lado, si bien es cierto el estudio realizado por Choy (2017) no logra especificar la dirección de las mismas, si concluye la existencia de la relación entre el burnout y el desempeño laboral. Por otro lado, estudios realizados con las mismas variables nos dicen que si bien se relacionan entre ellas existen distintos coeficientes de correlación, en ese sentido, los resultados de Laurencio y Laurencio (2020) refieren que encontraron correlaciones bajas de 0,63, es decir, su grupo de estudio no experimento síndrome de burnout, así como lo estudiado por Erdal & Sivaslioğlu (2020) y Urrunaga (2017) donde no hallaron asociación alguna entre las variables, esto puede deberse como lo indica Aguirre et. al (2018) que puede deberse a diversos factores protectores los cuales están vinculados a las relaciones interpersonales o también a las características propias de los evaluados, lo que sugiere realizar estudios donde se tomen en cuenta estas particularidades de cada grupo.

Por otro lado, este estudio encontró que existe una correlación negativa moderada ($-.506^{**}$) entre el síndrome de burnout y la dimensión ejecución de tareas. Es decir, a menor presencia de burnout mayor es la presencia de la dimensión de ejecución de tareas. En cambio, en la investigación de Erdal & Sivaslioğlu (2020), no se encontró correlación entre el desempeño de la tarea de individuos que experimentaron el síndrome de burnout. Es decir, en caso de sufrir de burnout no afectaría al desempeño al momento de ejecutar las tareas de una forma negativa o positiva. Por otra parte, los autores comentan que a causa de la COVID-19 los trabajadores experimentan estrés, ansiedad, miedo, preocupación de enfermarse, pérdida de familiares lo cual afecta al desempeño de sus tareas. Asimismo, señalan que los recursos humanos son el recurso más importante de las

organizaciones, mientras que ellos gocen de una buena salud física y mental podrán seguir trabajando e incrementar su productividad. Aunque como indica García, et al. (2017), se pueden alcanzar niveles altos de estrés de acuerdo a las tareas que realizan diariamente los trabajadores, lo cual se convierte en un factor de riesgo para la salud.

Aunque, los colaboradores experimenten niveles elevados de agotamiento y carezcan de disposición de invertir esfuerzo en su trabajo, pueden demostrar un desempeño adecuado en la ejecución de la tarea ya que centran su atención en las tareas que desarrolla por ende muestran su capacidad de adaptación al cambio organizacional (Demerouti, et. al., 2014). Asimismo, hacen frente a la disminución de energía mediante una combinación de estrategias las cuales amortiguan los efectos negativos del agotamiento y se adaptan al cambio a través de las estrategias de selección, optimización y compensación que son independientes de su nivel de compromiso con su trabajo (Müller & Weigl, 2017).

Entre la relación del síndrome de burnout y la dimensión actitud y compromiso, se determinó una correlación negativa baja $-.387^{**}$. Lo cual nos da a entender que, a menor presencia del burnout mayor es la actitud y compromiso del colaborador. Estos resultados manifiestan que los trabajadores que presentan actitud y compromiso con su trabajo, sienten satisfacción, lealtad, vinculación e involucramiento hacia la organización a la cual pertenece. Aunque, cada individuo cuenta con un tipo y grado distinto de compromiso (Chiang et al., 2010). Al sentirse comprometidos con las metas y los objetivos de la organización, de esta forma se garantiza el cumplimiento exitoso de sus actividad y objetivos organizacionales planteados (Torres y Díaz, 2012). Por su parte, Lee & Chen (2013) agregan que las posibilidades de que los empleados sigan comprometidos con la organización dependen principalmente de su nivel de productividad y del compromiso de la organización para apoyarlos.

Respecto a la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión logro en productividad se halló una correlación negativa moderada $-.429^{**}$, es decir a menor presencia del burnout mayor es la dimensión de logro en productividad. Es decir,

los trabajadores demuestran sus logros en base a la productividad que se ve evidenciado a través de sus acciones que les permite cumplir los objetivos de las actividades que realizan de manera individual o grupal (Perea, 2006). Por otra parte, manejan distintas estrategias que les permite ser productivos, aunque experimenten estrés, ya sea mediante los descansos regulares, la organización del tiempo en función de sus niveles de energía, los espacios de trabajo optimizado y el análisis de prioridades (Forbes, 2021). Por otra parte, Jankome, et. al., (2013) señala que es importante destacar que, los trabajadores presentan niveles adecuados de productividad reciben beneficios por parte de la organización a la cual pertenecen.

Referente a los niveles registrados del síndrome de burnout se evidenció que el 42% de los encuestados presentan nivel bajo de síndrome de burnout, el otro 42% se encuentran en el nivel medio y el 16% están en el nivel alto. Asimismo, se muestra un resultado similar en la investigación realizada por Aguirre et al. (2018), quienes investigaron esta variable en controladores aéreos hallaron un nivel bajo de burnout (44,2%) y un nivel alto (27,3%). Por otra parte, en investigaciones en enfermeros efectuada por Silva, Carneiro y Ramalho (2020) encontraron un nivel alto (60%), seguido de nivel medio y bajo de un 20% respectivamente, así también en el estudio de Urrunaga (2017) se obtuvo como resultado un nivel moderado de Burnout (54,3%). Mientras que, en otros estudios en docentes, Avendaño halló que un 94,4% de su muestra alcanzó un nivel alto y la diferencia obtuvo un nivel medio. Por último, Choy (2017) encontró en su muestra un nivel alto de burnout en un 30,2% de ella, un 18,9% de nivel moderado y un 50,9% de nivel bajo. Ante la baja incidencia del síndrome de burnout que se registró, se infiere que posiblemente los trabajadores de seguridad ciudadana no experimentaron este síndrome psicológico que es causado como una respuesta prolongada ante los factores estresantes en el centro de trabajo (Maslach y Leiter, 2016). Es decir, no se desarrollaron las etapas señaladas por Edelwich y Brodsky (Martínez, 2010) ya que se cumplieron las expectativas de los trabajadores ante las labores que desempeñan, lo cual no permitió que experimenten estancamiento, frustración y apatía, cabe señalar que el participante contaba con recursos personales para poder enfrentar la frustración

que sintieron en determinado momento. Por ende, no llegan a distanciarse de las demás personas, desligarse del trabajo, evitan o inhiben su actividad laboral.

En cuanto a la descripción de los niveles hallados del desempeño laboral se registró que el 42,0% de los encuestados presentan nivel eficiente de desempeño laboral, así mismo el 30,0% un nivel eficiente y el 28,0% están en el nivel deficiente. En la investigación de Avendaño (2017) se halló un resultado parecido ya que el 77% de ellos alcanzó un nivel superior, un 22,2% nivel medio y un nivel inferior en un 0,8% en una muestra de docentes. En otra investigación también en docentes Choy (2017) encontró un nivel alto en un 64,2%, un nivel promedio en un 22,6% y un nivel superior en un 13,2%. Mientras que, los siguientes estudios se encontraron niveles bajos, Urrunaga (2017) en su muestra de enfermeros halló un nivel inadecuado de desempeño laboral en un 52,2% y Medina (2017) en su muestra de personal administrativo encontró un nivel bajo (81%), un 16,7% y un 1,5% registraron un nivel medio y alto de desempeño respectivamente. Contextualizando los resultados encontrados, se puede indicar que contar con un nivel eficiente o medianamente eficiente se ve reflejado en su grado de eficacia y con la que desarrolla el trabajador sus labores (Bohórquez et al. ,2020). Por otra parte, mediante la teoría de Campbell se puede señalar que el nivel eficiente percibido por los trabajadores de seguridad ciudadana significa que perciben que cumplen con las responsabilidades u objetivos que se les asignan mediante estrategias que se orientan su comportamiento, además puede ejercer el control de los resultados (Bautista, et. al., 2020). Además, al contar con un eficiente desempeño se debe a los factores que influyen ya sean las habilidades técnicas, interpersonales, de solución de problemas, de análisis y de comunicación con las que cuentan. Así como su motivación, sus expectativas, sus metas, la satisfacción, las relaciones con los compañeros de labores, la percepción de la justicia, el contar con un adecuado clima laboral, el apoyo de la administración y las condiciones económicas de su centro de labores (Snell y Morris, 2020). Asimismo, Luna (2019) coincide que el buen desempeño beneficia tanto a la organización y la sociedad a la cual pertenecen, puesto que se incrementa la productividad, la satisfacción laboral, la participación de los trabajadores en sus puestos, se presenta un sentido de lealtad y compromiso, los salarios incrementan de acuerdo a la producción ya que la

producción al incrementar tanto en calidad y cantidad, la buena voluntad se presenta, brinda beneficios a las organizaciones. Lo mencionado impulsa tanto el desarrollo del nivel de vida y el desarrollo de la economía.

VI. CONCLUSIONES

Primera. – Se encontró una correlación negativa moderada entre ambas variables, es decir que a menor presencia del síndrome de burnout mayor será el desempeño laboral en el personal de seguridad ciudadana.

Segunda. – En referencia al síndrome de burnout y la dimensión ejecución de tareas, se halló una correlación negativa moderada, esto significa que a menor presencia de burnout mayor será la presencia de ejecución de las tareas en el personal de seguridad ciudadana.

Tercera. – Entre el Síndrome de burnout y la dimensión actitud y compromiso se encontró una correlación negativa baja; es decir que a menor presencia de burnout mayor será la presencia de la actitud y compromiso en el personal de seguridad ciudadana.

Cuarta. – Existe una correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y la dimensión de logro en productividad. Es decir, que a menor ausencia de burnout mayor será el logro en productividad del personal de seguridad ciudadana.

Quinta. – El nivel síndrome de burnout en los participantes presentan una tendencia a ubicarse en niveles bajos a moderados y solo una pequeña parte de ellos experimentaron niveles altos del síndrome de burnout.

Sexta. – Con respecto al nivel de desempeño laboral la tendencia fue a ubicarse en niveles de medianamente eficiente a deficiente, y solo una parte pequeña fue la que se ubican en un nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – Profundizar o ampliar la investigación en distintas áreas de una municipalidad para así conocer su realidad respecto al síndrome de Burnout y el desempeño laboral en dicha institución, que sirva para que implementen programas de intervención.

Segundo. - A los responsables de la institución se sugiere elaborar y ejecutar actividades de capacitación en forma de talleres sobre temas que ayuden disminuir los niveles de burnout.

Tercero. – Realizar un estudio a profundidad como estudios cualitativos sobre síndrome de burnout para identificar los factores de riesgo que están involucrados y que otras variables podrían estar influenciando en ello.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2020). Ethical Principles of Psychologist and Code of Conduct. <https://www.apa.org/ethics/code/>
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. (2018). The relation between work stress and burnout syndrome in a sample of Chilean air traffic controllers. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://dx.doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Avendaño, C. (2017). El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios (Tesis de Pregado). <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1517/TM%20CE-Du%203120%20A1%20-%20Avendaño%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakker, A. B., & Sanz-Vergel, A. I. (2020). Burnout. *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences*, 411–415. <https://doi.org/10.1002/9781118970843.ch333>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Beilock, S. (2021). *Why You Need To Take A Vacation: Three Science-Backed Reasons*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/sianbeilock/2021/08/02/why-you-need-to-take-a-vacation-three-science-backed-reasons/?sh=5f0817f1543a>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Bhattacharjee, A. (2021). *Social Science Research - Principles, Methods, and Practices*. *Social Science*.

[https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Social_Work_and_Human_Services/Social_Science_Research_-_Principles_Methods_and_Practices_\(Bhattacharjee\)/09%3A_Survey_Research/9.01%3A_Questionnaire_Surveys](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Social_Work_and_Human_Services/Social_Science_Research_-_Principles_Methods_and_Practices_(Bhattacharjee)/09%3A_Survey_Research/9.01%3A_Questionnaire_Surveys)

Chiang V., Margarita, & Núñez P., Antonio, & Martín, María José, & Salazar B., Mauricio (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40),90-100. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>

Choy, R. (2017). Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana (tesis de maestría). https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1011/Burnout_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Copková, R. (2021). The relationship between burnout syndrome and boreout syndrome of secondary school teachers during COVID-19. *Journal of Pedagogical Research*, 5(2), 138–151. <https://doi.org/10.33902/jpr.2021269824>

Demerouti, E., Bakker, B., & Leiter, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 96–107. <https://doi.org/10.1037/a0035062>

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (2014). *Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios*. Noticias | Diario Oficial El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>

Erdal, N., & Sivaslioğlu, F. (2020). Relationship between burnout syndrome and task performance during covid 19: a field study. *Eurasian Journal of Researches in Social and Economics*, 146–162. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1259553>

- Forbes. (2017). *Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>
- Forbes. (2021). *How To Avoid Burnout And Stay Productive: Four Ways*. <https://www.forbes.com/sites/theyec/2021/06/08/how-to-avoid-burnout-and-stay-productive-four-ways/?sh=276428414705>
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff Burn-Out*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- García, A., Escorcía, C., & Perez, B. (2017). Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65–126. <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. Recuperado en 13 de agosto de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.
- Gestión (2021a). *Trabajadores con familiares a su cargo reducen su desempeño si no reciben apoyo de sus empleadores*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-con-familiares-a-su-cargo-reducen-su-desempeno-laboral-si-no-reciben-apoyo-de-sus-empleadores-revela-bcg-noticia/?ref=gesr>
- Gestión. (2021b). *Cinco estrategias para lograr un exitoso desempeño laboral en una organización*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-estrategias-para-lograr-el-mejor-desempeno-laboral-en-una-organizacion-noticia/?ref=gesr>
- Gilla, M., Belén, S., Moran, V., & Olaz, F. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit*, 25(2), 179-193. <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>
- Imran, R., Fatima, A., Zaheer, A., Yousaf, I., & Batool, I. (2012). How to boost employee performance: Investigating the influence of transformational

leadership and work conditions in a Pakistani perspective. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 11(10), 1455–1462.
https://www.researchgate.net/profile/Rabia_Imran/publication/264851083_How_to_Boost_Employee_Performance_Investigating_the_Influence_of_Transformational_Leadership_and_Work_Environment_in_a_Pakistani_Perspective/links/556bf99e08aeab7772214c29.pdf

Jackson, S. (2015). *Research Methods and Statistics: A Critical Thinking Approach* (5.a ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rTZBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Research+Methods+in+Psychology,+5th+Edition&ots=c2euKJ1x9B&sig=KsT_z_W2HJXEfhED_76MWxU55DU#v=onepage&q&f=false

Jankome, P., Mangoriand, M., & Ritacco, G. (2013). The Impact of Stress and Burnout on Employees' Performance at Botswana Power Corporation. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 5(6), 795–824.
https://www.researchgate.net/publication/266393648_The_Impact_of_Stress_and_Burnout_on_Employees'_Performance_at_Botswana_Power_Corporation

Kulakova, O., & Moreno, B., & Garrosa, E., & Sánchez, M., & Aragón, A. (2017). Universalidad del constructo del Maslach Burnout Inventory en un contexto latinoamericano. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records*, 7(2), 2679-2690.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358953728005>

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554.
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

Lee, C., & Chen, J. (2013). The Relationship between Employee Commitment and Job Attitude and Its Effect on Service Quality in the Tourism Industry. *American Journal of Industrial and Business Management*, 03(02), 196–208.
<https://doi.org/10.4236/ajibm.2013.32025>

- Lufkin, B. (2021). *The damaging effects of «boreout» at work*. BBC Worklife. <https://www.bbc.com/worklife/article/20210701-the-damaging-effects-of-boreout-at-work>
- Mababu, R. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería / The Relationship between Burnout and Job performance in Hospitality Professionals. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 5(1). <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112),42-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Medina, D. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 (Tesis de maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Müller, A., & Weigl, M. (2017). SOC Strategies and Organizational Citizenship Behaviors toward the Benefits of Co-workers: A Multi-Source Study. *Frontiers in Psychology*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01740>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129),445-455. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21230026007>
- Perea, J. (2006). Gestión de Recursos Humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 109. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v9i1.4032>

- Price, P., Rajiv, S., I-Chant, A., Leighton, D., & Cuttler, C. (2017). *Research Methods in Psychology* (3.^a ed.). PressBooks. <https://opentext.wsu.edu/carriecuttler/>
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045&lng=es&tlng=es.
- Sampieri, H., & Torres, C. (2018). *Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.) [Libro electrónico]. McGraw-Hill.
- Silva, A., Carneiro, L., & Ramalho, J. (2020). Burnout syndrome among critical care nursing professionals. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 915–920. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v12.7986>
- Snell, S., & Morris, S. (2020). *Administración de recursos humanos* [Libro electrónico]. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Terrazas, R. (2009). Modelo conceptual para la gestión de proyectos. *perspectivas*, (24), 165-188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942160009>
- Torres, L., & Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 80–101. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3934774.pdf>
- Tulshyan, R. (2021). 'You've Lost Your Sparkle': What to Do When Burnout Hits. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2021/05/08/us/burnout-stress-yumiko-kadota.html>
- Urrunaga, L. (2017). Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo, 2017 (Tesis De maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1

Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo* (Tesis Doctoral).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

Anexo N°1: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Es síndrome psicológico que es producido como una respuesta prolongada a factores interpersonales crónicas en el centro de labores. La persona como respuesta del estrés individual experimenta agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y desapego del trabajo, sensación de ineficacia y falta de realización (Maslach y Leiter, 2016).	Se evalúa a través inventario de burnout de Maslach-MBI, en relación con sus 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, conformado por 22 ítems y los puntajes obtenidos clasificaron en nivel bajo, medio y alto en dicho síndrome.	Agotamiento emocional Cinismo o despersonalización Realización personal	Cansancio por el trabajo Fatiga por el trabajo Frustración en el trabajo Insensibilidad en el trabajo Endurecimiento emocional en el trabajo Sentimientos de culpabilidad Influye positivamente en el	Ordinal Consta de 22 ítems con respuestas de tipo de Likert. El puntaje va de 0= nunca y 6 = todos los días, lo cual al sumarse los puntajes se ubican en niveles baja, media o alta

				trabajo Capacidad de trabajo bajo presiones Valoración de su capacidad Capacidad de entendimiento a los demás	
--	--	--	--	---	--

<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Es el rendimiento de cada persona que realiza un determinado trabajo o actividad asignada, en el cual se puede observar su desenvolvimiento con el cual realiza su labor. Es por ello que las organizaciones realizan evaluaciones del desempeño para medir el grado de eficiencia y eficacia con que desarrolla sus labores (Bohórquez et al. ,2020)</p>	<p>Se evalúa a través del cuestionario Desempeño laboral de Llerena, Y en relación con las 3 dimensiones: Ejecución de tareas, Actitud y compromiso, Logro en productividad, las cuales darán puntajes que se clasificaron en niveles deficiente, medianamente eficiente y eficiente.</p>	<p>Ejecución de tareas</p> <p>Actitud y compromiso</p> <p>Logro en productividad</p>	<p>Habilidad organizativa Ejecución de actividades</p> <p>Práctica de valores Responsabilidad</p> <p>Grado de interacción Integración de esfuerzos Desempeño profesional y laboral</p>	<p>Ordinal</p> <p>Consta de 30 ítems con respuestas de tipo Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, se suman los puntajes ≤ 30 hasta ≥ 152 los cuales se ubican en niveles: deficiente, medianamente eficiente y eficiente.</p>
---------------------------------	--	---	--	--	---

Anexo N° 2.

Instrumentos de recolección de datos

INVENTARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Edad: _____

Sexo: _____

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Tiene que saber que no hay respuestas buenas o malas. Debe responder marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente.

Nº	ITEMS	N u n c a	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Tod os los días
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.	Al final de la jornada laboral me siento cansado.							
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4.	Me tensa trabajar todo el día.							
5.	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.							
6.	Trabajar todos los días es una tensión para mí.							
7.	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							
8.	Me siento agotado por el trabajo.							
9.	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10.	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13.	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14.	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							

15.	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.							
16.	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.							
17.	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis compañeros de trabajo.							
18.	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							
19.	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20.	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21.	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22.	Siento que los trabajadores me culpan de alguno de sus problemas.							

DESEMPEÑO LABORAL

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere más acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Nº	ITEMS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	¿En función de sus actividades respeta las opiniones de sus compañeros de trabajo?					
2	¿Comprende las necesidades de la institución logrando organizarse en equidad con sus compañeros de trabajo?					
3	¿Se solidariza frente a los problemas individuales de la institución?					
4	¿Se organiza con sus compañeros de trabajo previniendo situaciones que puedan afectarles?					
5	¿Previene acciones para evitar faltar en algún momento oportuno?					
6	¿En la ejecución de sus actividades mantiene relación amigable con todo el personal?					
7	¿En la ejecución de sus actividades establece una comunicación asertiva?					
8	¿Promueve el logro de un trabajo asertivo?					
9	¿Respeta las funciones interactuando asertivamente en la institución?					
10	¿Muestra responsabilidad considerando a la institución como un espacio de convivencia sana?					
11	¿La relación interpersonal con sus supervisores es afectiva?					
12	¿Respeta las reglas o normas de convivencia establecidas?					
13	¿Propicia la equidad en el trabajo de manera responsable?					
14	¿Asume su responsabilidad frente a las tareas asignadas?					
15	¿Fomenta la prevención de problemas para la mejora institucional?					
16	¿Reconoce y valora el trabajo que realizan sus compañeros?					
17	¿Actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?					
18	¿Siente que sus supervisores valoran el trabajo que realiza?					
19	¿Vela por la imagen y adecuado clima de su institución?					
20	¿Muestra críticas y autocríticas constructivas?					
21	¿Promueve la cooperación del trabajo en equipo?					
22	¿Reconocen sus logros según las normas?					
23	¿Aporta experiencias y conocimientos en bien de la institución?					
24	¿Participa en actividades de apoyo extra laboral?					
25	¿Participa en el trabajo en equipo de la institución?					
26	¿Participa en la toma conjunta de decisiones de manera responsable?					
27	¿Muestra un desempeño alto en el logro de productividad y de objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la institución?					
28	¿Su desempeño va acorde a la ejecución de tareas requeridas?					
29	¿Participa en la planificación del trabajo?					
30	¿Organiza con anticipación sus actividades?					

Anexo N° 3

Validez de contenido del instrumento

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable1: Síndrome de Burnout								
Dimension1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
8	Me siento agotado por el trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	X		X		X		
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización o Cinismo								
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	X		X		X		
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	X		X		X		

22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Me resulta trabajar todo el día.	X		X		X		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	X		X		X		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	X		X		X		
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	X		X		X		
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Ejecución de tareas								
1	¿En la función de sus actividades respeta las opiniones de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Comprende las necesidades logrando organizarse en equidad con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
3	¿Se solidariza frente a los problemas individuales de la institución?	X		X		X		
4	¿Se organiza con sus compañeros de trabajo previniendo situaciones que puedan afectarles?	X		X		X		
5	¿El personal previene acciones para evitar falta en el momento oportuno?	X		X		X		
6	¿En la ejecución de sus actividades mantiene relación amigable con todo el personal?	X		X		X		
7	¿En la ejecución de sus actividades establece una comunicación asertiva?	X		X		X		
8	¿Promueve el logro de un trabajo asertivo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud y Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Respeto las funciones interactuando asertivamente en la institución?	X		X		X		
10	¿Muestra responsabilidad considerando a la institución como un espacio de convivencia sana?	X		X		X		
11	¿La relación interpersonal con sus supervisores es afectiva?	X		X		X		
12	¿Respeto las reglas o normas de convivencia establecidas?	X		X		X		
13	¿Propicia la equidad en el trabajo de manera responsable?	X		X		X		

14	¿Asume su responsabilidad frente a las tareas asignadas?	X		X		X		
15	¿Fomenta la prevención en pro de la mejora institucional?	X		X		X		
16	¿Reconoce y valora el trabajo que realizan sus compañeros?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Logro en productividad		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
18	¿Siente que sus supervisores valoran el trabajo que realiza?	X		X		X		
19	¿Vela por la imagen y adecuado clima de su institución?	X		X		X		
20	¿Muestra críticas y autocríticas constructivas?	X		X		X		
21	¿Promueve la cooperación del trabajo en equipo?	X		X		X		
22	¿Reconocen sus logros según las normas?	X		X		X		
23	¿Aporta experiencias y conocimientos en bien de la institución?	X		X		X		
24	¿Participa en actividades de apoyo extra laboral?	X		X		X		
25	¿El personal participa el trabajo en equipo en la institución?	X		X		X		
26	¿Participa en la toma conjunta de decisiones de manera responsable?	X		X		X		
27	¿Muestra un desempeño alto en el logro de productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la institución?	X		X		X		
28	¿Su desempeño es acorde a la ejecución de tareas?	X		X		X		
29	¿Participa en la planificación del trabajo?	X		X		X		
30	¿Organiza con anticipación sus actividades?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [SI] Aplicable después de corregir [SI] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

DNI: 18188309

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico, Educativo y Organizacional

Formación académica: Doctor en psicología

Área de experiencia profesional: Clínica, Educativa y Organizacional

Cargo actual: Jefe de Capacitaciones de SEDALIB S.A, Docente Universitario

Institución(es): UPAO- UCV-USS.

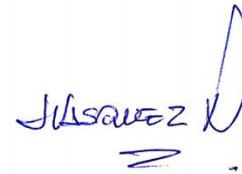
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 10 de agosto del 20

A handwritten signature in blue ink, reading "J. Vasquez Muñoz", with a stylized flourish below it.

Mg. Juan Carlos Vasquez Muñoz DNI:
18188309

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable1: Síndrome de Burnout								
Dimensión 1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
8	Me siento agotado por el trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	X		X		X		
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización o Cinismo								
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	X		X		X		
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	X		X		X		
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Me tensa trabajar todo el día.	X		X		X		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	X		X		X		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	X		X		X		
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	X		X		X		
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Ejecución de tareas								
1	¿En la función de sus actividades respeta las opiniones de sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Comprende las necesidades logrando organizarse en equidad con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
3	¿Se solidariza frente a los problemas individuales de la institución?	X		X		X		
4	¿Se organiza con sus compañeros de trabajo previniendo situaciones que puedan afectarles?	X		X		X		
5	¿El personal previene acciones para evitar falta en el momento oportuno?	X		X		X		
6	¿En la ejecución de sus actividades mantiene relación amigable con todo el personal?	X		X		X		
7	¿En la ejecución de sus actividades establece una comunicación asertiva?	X		X		X		
8	¿Promueve el logro de un trabajo asertivo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud y Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Respeto las funciones interactuando asertivamente en la institución?	X		X		X		
10	¿Muestra responsabilidad considerando a la institución como un espacio de convivencia sana?	X		X		X		

11	¿La relación interpersonal con sus supervisores es afectiva?	X		X		X		
12	¿Respetas las reglas o normas de convivencia establecidas?	X		X		X		
13	¿Propicia la equidad en el trabajo de manera responsable?	X		X		X		
14	¿Asume su responsabilidad frente a las tareas asignadas?	X		X		X		
15	¿Fomenta la prevención en pro de la mejora institucional?	X		X		X		
16	¿Reconoce y valora el trabajo que realizan sus compañeros?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Logro en productividad		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
18	¿Siente que sus supervisores valoran el trabajo que realiza?	X		X		X		
19	¿Vela por la imagen y adecuado clima de su institución?	X		X		X		
20	¿Muestra críticas y autocríticas constructivas?	X		X		X		
21	¿Promueve la cooperación del trabajo en equipo?	X		X		X		
22	¿Reconocen sus logros según las normas?	X		X		X		
23	¿Aporta experiencias y conocimientos en bien de la institución?	X		X		X		
24	¿Participa en actividades de apoyo extra laboral?	X		X		X		
25	¿El personal participa el trabajo en equipo en la institución?	X		X		X		
26	¿Participa en la toma conjunta de decisiones de manera responsable?	X		X		X		
27	¿Muestra un desempeño alto en el logro de productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la institución?	X		X		X		
28	¿Su desempeño es acorde a la ejecución de tareas?	X		X		X		
29	¿Participa en la planificación del trabajo?	X		X		X		
30	¿Organiza con anticipación sus actividades?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gina Paola Noel Bravo

DNI: 40435400

Especialidad del validador: Psicólogo clínica- organizacional

Formación académica: Maestra en Psicología educativa

Área de experiencia profesional: Clínica- organizacional

Cargo actual: Psicólogo capacitador

Institución(es): Viva G&M

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Gina Noel Bravo
PSICOLOGA
C.Ps. P. 10355

Lima, 10 de agosto del 2021

Mg. Gina Paola Noel Bravo

DNI: 40435400

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable1: Síndrome de Burnout								
Dimension1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
8	Me siento agotado por el trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	X		X		X		
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización o Cinismo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	X		X		X		
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	X		X		X		
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Me tensa trabajar todo el día.	X		X		X		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	X		X		X		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	X		X		X		
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	X		X		X		
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Ejecución de tareas								
1	¿En la función de sus actividades respeta las opiniones de sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
2	¿Comprende las necesidades logrando organizarse en equidad con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
3	¿Se solidariza frente a los problemas individuales de la institución?	x		x		x		
4	¿Se organiza con sus compañeros de trabajo previniendo situaciones que puedan afectarles?	x		x		x		
5	¿El personal previene acciones para evitar falta en el momento oportuno?	x		x		x		
6	¿En la ejecución de sus actividades mantiene relación amigable con todo el personal?	x		x		x		
7	¿En la ejecución de sus actividades establece una comunicación asertiva?	x		x		x		
8	¿Promueve el logro de un trabajo asertivo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Actitud y Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Respeta las funciones interactuando asertivamente en la institución?	x		x		x		
10	¿Muestra responsabilidad considerando a la institución como un espacio de convivencia sana?	x		x		x		
11	¿La relación interpersonal con sus supervisores es afectiva?	x		x		x		
12	¿Respeta las reglas o normas de convivencia establecidas?	x		x		x		
13	¿Propicia la equidad en el trabajo de manera responsable?	x		x		x		
14	¿Asume su responsabilidad frente a las tareas asignadas?	x		x		x		
15	¿Fomenta la prevención en pro de la mejora institucional?	x		x		x		
16	¿Reconoce y valora el trabajo que realizan sus compañeros?	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: Logro en productividad		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	x		x		x	
18	¿Siente que sus supervisores valoran el trabajo que realiza?	x		x		x	
19	¿Vela por la imagen y adecuado clima de su institución?	x		x		x	
20	¿Muestra críticas y autocríticas constructivas?	x		x		x	
21	¿Promueve la cooperación del trabajo en equipo?	x		x		x	
22	¿Reconocen sus logros según las normas?	x		x		x	
23	¿Aporta experiencias y conocimientos en bien de la institución?	x		x		x	
24	¿Participa en actividades de apoyo extra laboral?	x		x		x	
25	¿El personal participa el trabajo en equipo en la institución	x		x		x	
26	¿Participa en la toma conjunta de decisiones de manera responsable?	x		x		x	
27	¿Muestra un desempeño alto en el logro de productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la institución?	x		x		x	
28	¿Su desempeño es acorde a la ejecución de tareas?	x		x		x	
29	¿Participa en la planificación del trabajo?	x		x		x	
30	¿Organiza con anticipación sus actividades?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [SI] Aplicable después de corregir [SI] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Samuel Rodrich Iglesias

DNI: 07741296

Formación académica: Mg. En Gerencia Social y Recursos Humanos

Área de experiencia profesional: Organizacional y Social

Cargo actual: Docente Universitario Institución(es): Universidad Nacional de Barranca

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lima, 10 de agosto del 2021

Mg. Samuel Rodrich Iglesias

DNI: 18188309

C. Ps.: 11551

Juez 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable1: Síndrome de Burnout								
Dimension1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	x		x		x		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado.	x		x		x		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	x		x		x		
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí.	x		x		x		
8	Me siento agotado por el trabajo	x		x		x		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	x		x		x		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	x		x		x		
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	x		x		x		
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización o Cinismo								
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	x		x		x		
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	x		x		x		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	x		x		x		
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	x		x		x		
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Me tensa trabajar todo el día.	x		x		x		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	x		x		x		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	x		x		x		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	x		x		x		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	x		x		x		
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	x		x		x		
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Ejecución de tareas								
1	¿En la función de sus actividades respeta las opiniones de sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
2	¿Comprende las necesidades logrando organizarse en equidad con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
3	¿Se solidariza frente a los problemas individuales de la institución?	x		x		x		
4	¿Se organiza con sus compañeros de trabajo previniendo situaciones que puedan afectarles?	x		x		x		
5	¿El personal previene acciones para evitar falta en el momento oportuno?	x		x		x		
6	¿En la ejecución de sus actividades mantiene relación amigable con todo el personal?	x		x		x		
7	¿En la ejecución de sus actividades establece una comunicación asertiva?	x		x		x		
8	¿Promueve el logro de un trabajo asertivo?							
DIMENSIÓN 2: Actitud y Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Respeta las funciones interactuando asertivamente en la institución?	x		x		x		
10	¿Muestra responsabilidad considerando a la institución como un espacio de convivencia sana?	x		x		x		
11	¿La relación interpersonal con sus supervisores es afectiva?		x		x		x	¿La relación interpersonal con sus supervisores es amical?
12	¿Respeta las reglas o normas de convivencia establecidas?	x		x		x		

13	¿Propicia la equidad en el trabajo de manera responsable?	x		x		x	
14	¿Asume su responsabilidad frente a las tareas asignadas?	x		x		x	
15	¿Fomenta la prevención en pro de la mejora institucional?	x		x		x	
16	¿Reconoce y valora el trabajo que realizan sus compañeros?	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Logro en productividad		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	x		x		x	
18	¿Siente que sus supervisores valoran el trabajo que realiza?	x		x		x	
19	¿Vela por la imagen y adecuado clima de su institución?	x		x		x	
20	¿Muestra críticas y autocríticas constructivas?	x		x		x	
21	¿Promueve la cooperación del trabajo en equipo?	x		x		x	
22	¿Reconocen sus logros según las normas?	x		x		x	
23	¿Aporta experiencias y conocimientos en bien de la institución?	x		x		x	
24	¿Participa en actividades de apoyo extra laboral?	x		x		x	
25	¿El personal participa el trabajo en equipo en la institución?	x		x		x	
26	¿Participa en la toma conjunta de decisiones de manera responsable?	x		x		x	
27	¿Muestra un desempeño alto en el logro de productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la institución?	x		x		x	
28	¿Su desempeño es acorde a la ejecución de tareas?	x		x		x	
29	¿Participa en la planificación del trabajo?	x		x		x	
30	¿Organiza con anticipación sus actividades?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Dennis Maribel Cienfuegos Malpartida

DNI: 40637945

Especialidad del validador:

Formación académica: Psicología Clínica

Área de experiencia profesional: Psicología

Cargo actual: Psicóloga del equipo técnico

Institución(es): Ministerio de la Mujer/ INABIF

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dennis Maribel Cienfuegos Malpartida
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 29573
DNI N° 40637945

Mg. Dennis Maribel Cienfuegos Malpartida

C.Ps.P: 29573

Lima, 13 de agosto del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable1: Síndrome de Burnout								
Dimension1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	x		x		x		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado.		x		x	x		Es normal sentirse cansado al final de la jornada
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	x		x		x		
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí.	x		x		x		
8	Me siento agotado por el trabajo	x		x		x		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	x		x		x		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	x		x		x		
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	x		x		x		
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización o Cinismo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	x		x		x		
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	x		x		x		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	x		x		x		
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	x		x		x		
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	

4	Me tensa trabajar todo el día.	x		x		x		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	x		x		x		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	x		x		x		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	x		x		x		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	x		x		x		
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	x		x		x		
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Ejecución de tareas								
1	¿En la función de sus actividades respeta las opiniones de sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
2	¿Comprende las necesidades logrando organizarse en equidad con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
3	¿Se solidariza frente a los problemas individuales de la institución?	x		x		x		
4	¿Se organiza con sus compañeros de trabajo previniendo situaciones que puedan afectarles?	x		x		x		
5	¿El personal previene acciones para evitar falta en el momento oportuno?	x		x		x		
6	¿En la ejecución de sus actividades mantiene relación amigable con todo el personal?	x		x		x		
7	¿En la ejecución de sus actividades establece una comunicación asertiva?	x		x		x		
8	¿Promueve el logro de un trabajo asertivo?							
DIMENSIÓN 2: Actitud y Compromiso								
9	¿Respeto las funciones interactuando asertivamente en la institución?	x		x		x		
10	¿Muestra responsabilidad considerando a la institución como un espacio de convivencia sana?	x		x		x		
11	¿La relación interpersonal con sus supervisores es afectiva?	x		x		x		
12	¿Respeto las reglas o normas de convivencia establecidas?	x		x		x		
13	¿Propicia la equidad en el trabajo de manera responsable?	x		x		x		

14	¿Asume su responsabilidad frente a las tareas asignadas?	x		x		x	
15	¿Fomenta la prevención en pro de la mejora institucional?	x		x		x	
16	¿Reconoce y valora el trabajo que realizan sus compañeros?	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Logro en productividad		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	x		x		x	
18	¿Siente que sus supervisores valoran el trabajo que realiza?	x		x		x	
19	¿Vela por la imagen y adecuado clima de su institución?	x		x		x	
20	¿Muestra críticas y autocríticas constructivas?	x		x		x	
21	¿Promueve la cooperación del trabajo en equipo?	x		x		x	
22	¿Reconocen sus logros según las normas?	x		x		x	
23	¿Aporta experiencias y conocimientos en bien de la institución?	x		x		x	
24	¿Participa en actividades de apoyo extra laboral?	x		x		x	
25	¿El personal participa el trabajo en equipo en la institución?	x		x		x	
26	¿Participa en la toma conjunta de decisiones de manera responsable?	x		x		x	
27	¿Muestra un desempeño alto en el logro de productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la institución?	x		x		x	
28	¿Su desempeño es acorde a la ejecución de tareas?	x		x		x	
29	¿Participa en la planificación del trabajo?	x		x		x	
30	¿Organiza con anticipación sus actividades?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Eddy Eugenio Garcia Garcia

DNI: 07840149

Especialidad del validador: Psicología educativa

Formación académica: Psicólogo

Área de experiencia profesional: Investigación

Cargo actual: Docente

Institución(es): UCV, UPN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Eddy Eugenio García García
DNI: 40435400

Lima, 10 de agosto del 2021

Anexo 4

Coeficiente de validez del instrumento

Coeficiente de validez del cuestionario de síndrome de burnout

Dimensión	Pertinencia	Relevancia	Claridad	V de Aiken
Dimensión 1	0.98	0.98	1.00	0.98
Dimensión 2	1.00	1.00	1.00	1.00
Dimensión 3	1.00	1.00	1.00	1.00
Validez general	0.99	0.99	1.00	0.99

El coeficiente de validez según V. de Aiken es 0,99 para el cuestionario de síndrome de burnout, estos resultados nos indican que el instrumento es aceptable.

Coeficiente de validez del cuestionario de desempeño laboral

Dimensión	Pertinencia	Relevancia	Claridad	V de Aiken
Dimensión 1	1.00	1.00	1.00	1.00
Dimensión 2	0.97	0.97	0.97	0.97
Dimensión 3	1.00	1.00	1.00	1.00
Validez general	0.99	0.99	0.99	0.99

El coeficiente de validez según V. de Aiken es 0,99 para el cuestionario de desempeño laboral, estos resultados nos indican que el instrumento es aceptable.

Anexo 5

Confiabilidad y baremos del instrumento

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario de síndrome de burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	22

El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach es 0,770 para el cuestionario de síndrome de burnout, estos resultados nos indican que el instrumento es aceptable.

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	30

El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach es 0,871 para el cuestionario de desempeño laboral, estos resultados nos indican que el instrumento es bueno.

Baremos de las puntuaciones de las pruebas

	Síndrome de burnout		Desempeño laboral		
	Mínimo	Máximo	Nivel	Nivel	
		0		108	
		78		150	
Percentiles	5	2,75	Bajo	118,55	Deficiente
	10	6,00		120,10	
	15	7,00		122,00	
	20	8,20		126,00	
	25	10,75		127,00	
	30	14,30		127,30	
	35	18,70	Medio	130,70	Medianamente eficiente
	40	19,00		132,40	
	45	21,00		134,00	
	50	23,00		137,00	
	55	27,00		138,05	
	60	27,60		139,00	
	65	31,30		140,15	
	70	33,00	141,00		
	75	34,00	Alto	143,00	Eficiente
	80	39,00		143,00	
	85	41,00		145,05	
90	42,90	147,90			
95	53,00	149,45			
100	78,00	150,00			

Baremos de las escalas generales

Nivel	Síndrome de burnout	Nivel	Desempeño laboral
Bajo	0-14	Deficiente	108-127
Medio	15-33	Medianamente eficiente	128-141
Alto	34-78	Eficiente	142-150

0	3	0	0	0	0	5	0	5	1	1	0	0	0	6	0	0	0	2	4	0	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
0	0	0	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2	4	0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5
0	3	0	0	0	0	5	0	3	1	1	0	0	0	6	0	0	0	2	2	0	1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
5	6	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	6	0	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	3	0	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4

Anexo 7

Autorización del instrumento

“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Trujillo 01 de junio del 2021

Srta. GUIOC SALAS, MARIA NARCISA, identificado con DNI N° **75470505**, y Srta. **SAMBRANO COLMENARES, MILENE KIMBERLY**, identificada con DNI N° **72886622** recibe mi saludo a la distancia, me da gusto saber que estás haciendo un trabajo de investigación en Psicología titulado: **“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA 2021**, para la cual necesitas la herramienta que adapte a mi tesis Doctoral, Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

En consecuencia, el conocimiento y la investigación es un alcance a la ciencia en el campo de la psicología, por lo que te autorizo usar el inventario de Burnout adaptado para la investigación que estas realizando.

Por lo expuesto, te deseo constancia y perseverancia en tu propósito de la investigación que estas realizando.

Cordialmente.



Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

C.Ps.P. N° 11452



Yaneth Llerena Arroyo

Facebook

No está en tu lista de amigos en Facebook
Vive en Lima

VER PERFIL

8 AGO. A LAS 8:12 P. M.

Buenas noches disculpe, le escribe Maria Gupioc Salas, actualmente me encuentro realizando mi curso de titulación con la variable desempeño laboral y la institución me piden un instrumento de aplicación, la cual deseamos que usted nos brinde el permiso para el test que adaptó, se le agradecería mucho, gracias de antemano

← Yaneth Activo(a) hace 1 hora

UCV...verdad?

Buenas noches 😊😊

← Respondiste a Yaneth

Es con respecto a la tesis de la UCV...verdad?

Siii es la ucv

Bueno la tesis es un documento de investigación que sirve como referente a otras investigaciones, así que no veo el inconveniente en la mejora o utilización del mismo

A no ser que le soliciten el permiso respectivo, pues no sabría cuál es el trámite a realizar ...de ser así

Yaneth Llerena Arroyo

Facebook

No está en tu lista de amigos en Facebook
Vive en Lima

VER PERFIL

6 AGO. A LAS 9:39 A. M.

Buen día, le escribe Milene Sambrano

Un gusto contactarme con usted, a la vez pedirle disculpas por escribirle por este medio

Mi motivo es solicitarle una Autorización para utilizar el instrumento de su tesis de maestría

Me encuentro realizando un curso de titulación en la Universidad Cesar Vallejo

Denominada "Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de seguridad de la municipalidad provincial de barranca 2021"

Y me gustaría poder utilizar su instrumento, ya que lo veo muy conveniente para mi investigación

Espero su pronta respuesta

Muchas gracias por por atención. Que tenga un buen día

← Yaneth Activo(a) hace 1 hora

Si disculpe

Si el día de mañana de lo envío siii

Por este medio o por email

?

Me podría brindar su nombre completo prpfavor

Email...

yanesilla2@gmail.com

Yaneth Cleofe Llerens Arroyo

El día de mañana le estaré enviando y muchas gracias por su tiempo 😊

👍

30 NOV. A LAS 10:09 A. M.

Buen día, le acabo de enviar al correo los documentos necesario, muchas gracias 😊

Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ate, 14 de julio del 2021

Sr. Ricardo Zender Sánchez

Alcalde de la Municipalidad

Provincial de Barranca

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate, a la vez, presentar a las alumnas **Gupioc Salas, Maria Narcisa** identificada con **DNI 75470505**, código universitario **7002692508** y **Sambrano Colmenares, Milene Kimberly**, con **DNI 72886622**, código universitario **7002692513**, matriculadas en el Programa: Taller de elaboración de Tesis; quienes desean realizar su trabajo de investigación sobre: "**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Personal de Seguridad de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2021**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MG. EDITH HONORINA JARA AMES

Coordinadora de PE de Psicología

UCV Campus Lima Ate

Autorización para la aplicación del instrumento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Barranca, 03 de agosto de 2021.

CARTA N°0268-2021-SGRH-MPB

Señor(a):

Sambrano Colmenares Milene Kimberly
Presente. -

Asunto: Autorización a Aplicación de Encuesta
Referencia: RV.11772-2021

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mis cordiales saludos a nombre del Honorable Concejo Provincial de Barranca, y en mi calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Barranca manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido el documento de la referencia, donde solicita autorización para la **aplicación de encuesta al personal de Seguridad Ciudadana** de la entidad, con la finalidad de obtener el Título Profesional en Psicología, con el proyecto de tesis titulado **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2021"**

En ese sentido, se le comunica que esta Sub Gerencia le concede la **AUTORIZACIÓN** para la aplicación de encuesta para el día **miércoles 25 de agosto** del año en curso, **a partir de las 10: 00 a.m.**, ello deberá de enviar la encuesta al correo institucional rrh@munibarranca.gob.pe efectos de que el personal encargado distribuya las encuestas al personal administrativo, ello debido a las medidas adoptadas por el Covid-19, y protocolos establecidos durante la Emergencia Sanitaria.

Sin otro particular me suscribo de Usted no sin antes de expresarle mis muestras de estima y especial consideración.

Atentamente;

C.c.
Archivo
JLB/mchq

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA
Abg. José Luis Jara Bautista
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

"Trabajando hoy... Para un mejor mañana"

Jr. Zavala N° 500 - Teléfono: 235-5716- Anexo: 206 - www.munibarranca@gob.pe

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lo invitamos a participar en un estudio que tiene la finalidad de determinar si existe relación entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Barranca, donde usted ejerce sus actividades laborales. Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará el llenado del Inventario de Síndrome de burnout y de desempeño laboral; el tiempo que le tomará para el llenado de los cuestionarios será de 15 minutos aproximadamente.

El estudio no realizará procedimientos invasivos que afecten su integridad física, no producirá beneficio económico, pero los resultados derivados del estudio pueden contribuir a la implementación de las mejoras de la institución donde labora. Nosotros guardaremos su información mediante códigos y si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participen en este estudio.

CONSENTIMIENTO:

Comprendo todo lo anteriormente mencionado y Acepto voluntariamente participar en este estudio.

Participante:.....

Autorización para utilizar el nombre de la institución



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Barranca, 22 de julio de 2021

CARTA N°0259-2021-SGRH-MPB

Señor(a):
Sambrano Colmenares Milene Kimberly

Presente.-

Asunto : COMUNICA AUTORIZACIÓN A EMPLEAR EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDIL EN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Referencia : RV 11771-2021.

Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo(a); asimismo, manifestarle lo siguiente:

Que, visto el expediente RV 11771-2021, ingresado a través de la Oficina de Trámite Documentario de esta entidad edil, donde su persona solicita autorización para utilizar el nombre de la Municipalidad Provincial de Barranca en el proyecto de tesis titulado **"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2021"**.

En ese sentido, se le comunica que esta Sub Gerencia le concede la **AUTORIZACIÓN** para emplear el nombre de la Institución Edil en su proyecto de investigación.

Sin otro particular me suscribo de Usted no sin antes de expresarle mis muestras de estima y especial consideración.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA
Abg. José Luis Jara Bautista
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

C.c.
Archivo
JLJB/mchq