

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU EFECTO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA SUNARP - SEDE CAJAMARCA 2020”**

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

PRESENTADO POR:

Bach.Adm. EDWIN ALEX OLIVERA SANTA CRUZ

ASESOR

M. Cs. SIXTO MARINO CÁRDENAS CABELLOS

Cajamarca – Perú.

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Administración

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N°104-2022-F-CECA-UNC del 26 de Abril del 2022 aprueban la tesis desarrollada por el Bachiller Edwin Alex Olivera Santa Cruz, denominada:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP- SEDE CAJAMARCA 2020”

Dr. Marco Antonio Pajares Arana

Presidente

M.Cs. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho

Secretario

Dr. David Moisés Zavaleta Chimbor

Vocal

M.Cs. Sixto Marino Cardenas Cabellos

DEDICATORIA

Principalmente a Dios que guía mis pasos y me da la fuerza y sabiduría necesaria para seguir adelante en el cumplimiento de mis objetivos y metas.

A mis queridos padres, Julio y Genoveva, por ser mis más grandes inspiraciones durante toda mi vida, gracias por su amor incondicional y sobre todo por estar conmigo en los momentos buenos y malos.

A mi hermano por su apoyo incondicional durante mi proceso de formación profesional y su comprensión durante todo este tiempo.

Olivera Santa Cruz Edwin Alex.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la vida, la salud y por la fuerza espiritual que nos ofrece en cada momento, por brindarme la sabiduría necesaria para realizar este trabajo.

A mis padres, que confiaron en mí y me brindaron su apoyo constante para culminar mi carrera profesional.

A la Superintendencia Nacional de Registro Públicos Sede Cajamarca , por haberme brindado la oportunidad de realizar mi Tesis y por haberme brindado y facilitado con la información necesaria para poder culminarlo.

Al señor Cesar Narvárez Álvarez Administrador del Superintendencia Nacional de Registro Públicos Sede Cajamarca, por su enorme apoyo, comprensión, por su paciencia y por su constante ayuda en mi proceso de aprendizaje.

Al M. Cs. Sixto Marino Cárdenas Cabellos, por su asesoramiento, su tiempo que me brindo durante toda la elaboración y desarrollo de la Tesis para de esta manera obtener el título profesional.

A todos los que de alguna manera me apoyaron en la realización de la presente tesis.

Olivera Santa Cruz Edwin Alex.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1. Identificación del problema	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación e importancia de la investigación	13
1.4.1. Justificación teórica.....	13
1.4.2. Justificación práctica	13
1.4.3. Justificación académica	13
1.5. Limitaciones y delimitación de la investigación.....	14
1.6.1. Limitaciones	14
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes de la investigación: internacionales, regionales y nacionales ...	15
2.1.1 Antecedentes internacionales	15
2.1.2 Antecedentes nacionales	18
2.1.3 Antecedentes regionales	22
2.2 Bases teóricas.....	23
2.2.1 Evolución histórica	23
2.2.2 Teoría organizacional.....	24
2.2.3 Síndrome de Burnout	25
2.2.4 Desempeño laboral.....	33
2.3 Definición de términos básicos	38
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1 Formulación de la hipótesis	39
3.2 Identificación de variables	39
CAPITULO IV. METODOLOGÍA	40
4.1 Tipo y diseño de investigación.....	40

4.2	Método de Investigación	40
4.3	Población y muestra.....	40
4.4	Unidad de análisis.....	41
4.5	Operacionalización de variables	42
4.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	44
4.6.1	Método de recolección de datos	44
4.6.2	Técnica para recolección de datos.....	44
4.6.3	Instrumento.....	44
4.7	Técnicas de procesamiento de la información y análisis de la información....	46
<i>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i>		47
5.1	Análisis interpretación	47
5.2	Discusión de resultados.....	54
<i>CONCLUSIONES.</i>		57
<i>RECOMENDACIONES.....</i>		58
<i>REFERENCIAS.....</i>		59
	Instrumento:	64
	CUESTIONARIO	64

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Características y actitudes del Síndrome de Burnout.....</i>	28
<i>Tabla 2: Teorías y modelos que explican el Síndrome de Burnout.....</i>	30
<i>Tabla 3: Distribución Porcentual de los trabajadores de SUNARP- Sede Cajamarca.....</i>	41
<i>Tabla 4: Síndrome de Burnout</i>	42
<i>Tabla 5 desempeño Laboral</i>	43
<i>Tabla 6: Correlación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la población estudiada</i>	49
<i>Tabla 7: Correlación entre la dimensión Cansancio Emocional y Desempeño Laboral en la población estudiada.....</i>	50
<i>Tabla 8: Correlación entre la dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en la población estudiada.....</i>	51
<i>Tabla 9: Correlación entre la dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral en la población estudiada.....</i>	52
<i>Tabla 10: Prueba de normalidad de las puntuaciones de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la población de estudiada, 2022.....</i>	53
<i>Tabla 11: Matriz de Consistencia Metodológica (ANEXO N° 5).....</i>	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido por objetivo general: determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Sede Cajamarca 2020, así mismo los objetivos específicos han sido i) Identificar la relación entre cansancio emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, (SUNARP) Sede Cajamarca. ii) Identificar la relación entre la Despersonalización del Síndrome de Bournot y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, (SUNARP) Sede Cajamarca iii) Identificar la relación entre Realización Personal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, (SUNARP)-Sede Cajamarca.

La población de estudio ha estado compuesta por 48 personas, está conformada por todos los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Sede Cajamarca según el puesto que ocupan.

La prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo fue significativa se encontró una relación significativa entre ambas variables, lo cual influye en la jornada laboral. Asimismo, se concluye que, en ese mismo nivel.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, trabajadores SUNARP Cajamarca, desempeño laboral, estrés laboral

ABSTRACT

The present research work has had the general objective: to determine the level of influence of the Burnout Syndrome in the work performance of the workers of the National Superintendency of Public Registries (SUNARP) Cajamarca headquarters, likewise the specific objectives have been i) Establish and analyze the relationship between the emotional exhaustion of Bournot Syndrome and the Labor Performance of the workers of the National Superintendency of Public Records, (SUNARP). ii) Establish and analyze the relationship between the Depersonalization of Bournot Syndrome and the Labor Performance of the workers of the National Superintendency of Public Records, (SUNARP) and iii) Establish and analyze the relationship between the Personal Realization of Bournot Syndrome and the Labor performance of the workers of the National Superintendency of Public Records, (SUNARP).

The study population has been made up of 48 people, it is made up of all the workers of the National Superintendence of Public Registries Cajamarca Headquarters according to the position they occupy.

The prevalence of Burnout Syndrome in administrative personnel was 64.6% in the workers of SUNARP, Cajamarca headquarters, which influences the working day. Likewise, it is concluded that, at the same level.

Key Words: Burnout syndrome, emotional exhaustion, SUNARP Cajamarca workers, job performance, job stress

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

Hoy en día, el desempeño laboral, juega un rol muy importante, máxime si el desempeño laboral está en la administración pública, lo cual es cada vez más competitivo y expone a los trabajadores a riesgos de salud física y mental que les resta capacidad para enfrentarse adecuadamente a las exigencias laborales.

Amorós, Cataño, Liñán, & Rosell (2019) señalan que, a raíz de las exigencias y la presión laboral, surge un estrés laboral, lo cual origina en los trabajadores desmotivación, la falta de compromiso (enfermedades profesionales), surgiendo el Síndrome de Burnout, el cual de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, no es conceptualmente aceptado, tampoco este trastorno se encuentra considerado como diagnóstico dentro del DSM5 (Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales), sin embargo, se afirma en que al laborar bajo condiciones desfavorables aparece este síndrome, que se representa por un estado de deterioro físico, cognitivo y emocional con resultados negativos para el individuo y la organización.

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado o del desgaste profesional por el trabajo, según Ruiz (2017) empieza a convertirse en un problema de gran relevancia actualmente y cuando está en una fase avanzada puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. La deficiente determinación del horario tanto de entrada y salida cuando es horario partido o cerrado y las tareas en el trabajo suele producir éste síndrome, es así que en SUNARP Sede Cajamarca, cuya misión es inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y títulos de propiedad de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible, que demanda de los trabajadores, concentración, dedicación y un buen estado laboral, y al estar sometidos a un horario y el trato constante con la población es difícil poder cumplir con las demás labores encomendadas, lo cual produce cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas.

Por lo expuesto, se busca con esta investigación conocer el nivel de influencia que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout, en los trabajadores de SUNARP-Sede Cajamarca y de esta manera poder obtener evidencias del problema y poner en práctica estrategias de prevención y manejo de un adecuado desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la (SUNARP)- Sede Cajamarca?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de SUNARP- Sede Cajamarca?

¿Qué relación existe entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la SUNARP- Sede Cajamarca?

¿Qué relación existe entre la Realización Personal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos? (SUNARP)-Sede Cajamarca.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de SUNARP- Sede Cajamarca.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación entre Cansancio emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la SUNARP-Sede Cajamarca.
- b) Identificar la relación entre despersonalización y Desempeño Laboral en los trabajadores de la SUNARP-Sede Cajamarca.
- c) Identificar la relación entre la relación personal y Desempeño Laboral en los trabajadores de la SUNARP- Sede Cajamarca.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

A nivel teórico, esta investigación se justificó teóricamente porque pese al poco desarrollo doctrinal de este síndrome en el ámbito laboral, existen estudios sobre los distintos tipos de cultura organizacional (Cameron y Quinn) y la teoría propuesta por Chiavenato (2009), en la que define que la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identificó el rendimiento de un colaborador en su puesto de trabajo. Y en relación con el Síndrome de Burnout la teoría que se usa es el modelo de Maslach, agrega Franco (2014) que hasta la actualidad los estudios en torno al síndrome de Burnout según (Franco, 2014) han sido contradictorios.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación, buscó llegar a un diagnóstico en cuanto a la relación entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral en los trabajadores de SUNARP- Sede Cajamarca, teniendo en cuenta para las acciones a realizar para una mejora posterior.

1.4.3. Justificación académica

La presente investigación tuvo justificación académica en los estudios existentes sobre el Síndrome de Burnout y del desempeño laboral a nivel mundial, y aplicarlos a la realidad que se vive en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)- Sede Cajamarca.

La investigación permitió afianzar los conocimientos adquiridos en investigación científica, y uno de los requisitos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas

1.5. Limitaciones y delimitación de la investigación

1.6.1. Limitaciones

Se presentó limitaciones en relación a la disposición de los jefes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)-Sede Cajamarca, para recoger información de cada uno de los trabajadores, este hecho se soluciona remitiendo el enlace del Cuestionario mediante google forms.

Otra de las limitaciones fue respecto a la escasa información sobre el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral, limitación que fue superada revisando repositorios de tesis de las universidades locales, nacionales e internacionales.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación: internacionales, regionales y nacionales

2.1.1 Antecedentes internacionales

Arteaga y Torres (2018) investigación denominada Síndrome de Burnout que presenta el personal de seguridad de la empresa Avizor; los autores justifican su investigación en que el síndrome de burnout es una patología, la cual afecta a la sociedad adulta que labora en la ciudad de Villavicencio, por ello se hace necesario abordar dicha problemática y con ello permitirá dar a conocer las diferentes vertientes investigativas. Mediante una investigación cuantitativa los autores concluyen que:

Desencadena en quien presenta el síndrome, comportamientos que afectan, no solo su ambiente laboral, sino su calidad de vida, generando en el personal de seguridad aflicciones físicas y psicológicas.

López (2017) investigación denominada El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la Sanidad Pública Gallega. Señala la autora que las nuevas formas de trabajo y organización empresarial sugieren la disposición y gestión de recursos limitados tanto en el ámbito económico, material y humano lo cual influye en el desarrollo de la actividad laboral, por ello se colige que el desequilibrio entre las demandas y los recursos laborales presenta un efecto directo y positivo sobre el Agotamiento Emocional, aspecto central del Burnout. Mediante un análisis sistemático y exhaustivo de revistas, libros y proceeding demarcado reconocimiento internacional, la autora concluye que:

... Los hallazgos de este estudio muestran la existencia de una relación estadísticamente significativa, directa y positiva de la Carga de Trabajo y el Conflicto de Rol sobre el Agotamiento Emocional. Por el contrario, El contraste no ha permitido confirmar la correlación entre la Influencia y el Agotamiento Emocional. Con respecto a los indicadores del bienestar de la organización, el contraste realizado ha corroborado la relación directa e inversa del Agotamiento Emocional sobre el Compromiso Afectivo, mientras

que, el Agotamiento Emocional mantiene una relación directa y positiva con la Intención de Abandono. Cabe destacar, además, la correlación estadísticamente significativa, de carácter directo e inverso, entre el Compromiso Afectivo y la Intención de Abandono. Al mismo tiempo, del análisis de los efectos mediadores inducidos por las relaciones estructurales propuestas en el modelo teórico estimado, se puso de manifiesto la presencia de un efecto mediador total del Agotamiento Emocional actuando entre la variable Conflicto de Rol y las variables organizacionales Compromiso Afectivo e Intención de Abandono. En cambio, no se ha podido constatar que el Agotamiento Emocional intervenga como factor mediador entre la Carga de Trabajo y los indicadores organizacionales. Respecto al Compromiso Afectivo, se observa que dicha variable actúa como mediador parcial entre el Agotamiento Emocional y la Intención de Abandono.

Los hallazgos han puesto de manifiesto cómo la Carga de Trabajo mantiene una relación estadísticamente significativa, directa y positiva con los sentimientos de Agotamiento Emocional. En consecuencia, a través de los resultados obtenidos, se evidencia que el desarrollo de Agotamiento Emocional por parte de los individuos de una organización deviene, en gran medida, del papel estresante que juega el exceso de Carga de Trabajo.

Alvarez, Chacon y Sanchez (2020) investigación denominada Síndrome de Burnout en funcionarios de Prisiones. Artículo Científico. Los autores señalan que existe un desgaste psicosocial sobre el síndrome de burnout, en relación a los factores organizacionales, las condiciones de trabajo, la centralidad de la interacción con el personal interno y la relación entre el entorno laboral y otros entornos sociales, en razón a ello el grupo encargado de la seguridad, son considerados como un colectivo profesional especialmente relevante para su estudio. Mediante un estudio transversal, de carácter retrospectivo y correlacional. Concluye en:

En el caso concreto de Chile, país donde se realizó el estudio, sería deseable incrementar el número de regiones en las cuales se desarrollen investigaciones centradas en el impacto del SBO en el colectivo de

gendarmes, propiciando, así, la posibilidad de comparación de resultados y el avance en el análisis sistemático de este objeto de estudio. En especial, los hallazgos ponen de manifiesto la centralidad de la DP entre los gendarmes chilenos, lo que sugiere que el diseño de intervenciones en el marco de dicho colectivo se beneficiaría de un énfasis en dicha dimensión. Por el mismo motivo, sería especialmente provechoso contar con una línea de investigación centrada en el estudio de las causas que subyacen a esta dimensión del SBO y de las consecuencias de los altos niveles de DP en la salud mental y en el funcionamiento laboral, profesional y social de las y los funcionarios de prisiones, pues existen investigaciones ya publicadas utilizando la misma muestra y contexto; sin embargo, no abordan las variables de satisfacción laboral y afrontamiento al estrés, por lo que la lectura de la presente investigación genera una sustantiva relevancia de dichas variables en futuras investigación, principalmente en el afrontamiento al estrés.

Padilla (2018) realizó una investigación denominada Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil. La autora plantea como objetivo determinar qué factores inciden en la generación del síndrome burnout en los trabajadores de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, mediante una investigación aplicada con premisas cualitativas y cuantitativas, la aplicación de encuesta, la observación, y el sistema MBI, se concluyó que:

Se determinó la metodología de la investigación de tipo cuantitativo, como la más apropiada para conocer los factores que inciden en la generación del síndrome burnout en el personal de la fiduciaria de la ciudad de Guayaquil porque se evalúa mediante afirmaciones, el grado posible de influencia existente, se apoyó en la investigación descriptiva y explicativa, para tomar nota de cómo los empleados relacionan el problema con cada afirmación de la encuesta, en donde se interpretó, la influencia en el empleado o los puntos críticos que conforman el problema, esto fue identificado por la aplicación de la metodología del

análisis factorial exploratorio y que a su vez resultará como base para la generación de la propuesta en el capítulo 4.

Se estableció mediante la aplicación del análisis factorial exploratorio que los puntos críticos que afectan al ambiente laboral de la fiduciaria en los 290 individuos encuestados son la sobrecarga laboral y los altos niveles de responsabilidad a los que se enfrentan los empleados de dichas empresas. En otras palabras, los factores que influyen considerablemente en el comportamiento del trabajador, son el agotamiento emocional, la falta de motivación, el agotamiento físico.

Se diseñó un plan de prevención del síndrome de burnout para las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, en base a los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación, considerando los niveles de agotamiento y compromiso que tenía el personal encuestado. Además, se sugirió que exista una persona dedicada al control y actualización de procesos para prevenir el síndrome, ya que facilitará la detección de las actividades que provocan estrés, generan conflictos entre compañeros, y demás.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Rodríguez (2016) investigación denominada Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores Administrativos con atenciónal público del Hospital Cayetano Heredia – 2016. La autora plantea como propósito en su investigación conocer la relación entre el “Estrés laboral y síndrome de burnout en personal administrativo con atención al público del Hospital Cayetano Heredia” y mediante una investigación, descriptiva correlacional, la autora concluye:

Existe relación entre el Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia – 2016, rho 0,427 y p= 0,00, lo que indica que a mayor estrés laboral el trabajador sufre del síndrome de Burnout. Existe relación entre el Estrés laboral y el Agotamiento Emocional en

los trabajadores administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia – 2016, rho 0,411 y p= 0,00, por lo tanto, a mayor estrés laboral el trabajador tiene agotamiento emocional

Existe relación entre el Estrés laboral y el Cinismo en los trabajadores administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia – 2016, rho 0,401 y p= 0,00, en consecuencia, a mayor estrés laboral el cinismo en el trabajador aumenta

No existe relación entre el Estrés laboral y Eficacia Profesional en los trabajadores administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia – 2016, rho -0,182 y p= 0,00, por lo tanto, a mayor estrés laboral, es menor la eficacia profesional.

Centurión & Palacios (2016) investigación denominada El Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016. Las autoras con su investigación plantearon como objetivo el demostrar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores del BCP agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, indicando que síndrome de Burnout presentado en los colaboradores debe ser de mucho interés y preocupación para las empresas, para poder lograr un buen y mejor desempeño por parte de los colaboradores, más aún si es un factor importante para asegurar la calidad del servicio brindado por el colaborador. Mediante la aplicación de encuesta y guía de entrevista como técnica y el cuestionario y guía de entrevista como instrumentos, concluyen:

La influencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores del BCP - Agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, es negativa. El síndrome de Burnout en los colaboradores del BCP- Agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, es de nivel medio.

El desempeño laboral en los colaboradores del BCP- Agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, es de nivel medio.

La dimensión más influyente en el síndrome de Burnout, es la realización personal; y para el desempeño laboral, el desarrollo personal. Hay una relación inversa altamente significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Sánchez (2017) investigación denominada Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Distrito de Huacho. 2017. La investigación tuvo como objetivo el Determinar la relación entre la administración del tiempo y el síndrome de burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, y mediante una investigación básica de naturaleza descriptiva y correlacional y el diseño de tipo no experimental: Corte transversal. La autora concluye:

Si existe una relación significativa inversa entre la administración del tiempo y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho.2017 Si el personal administrativo y docente administra bien el tiempo, entonces el Síndrome de Burnout, disminuirá. Encaso contrario se incrementará.

Si existe una relación significativa inversa entre la planificación del tiempo y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho.2017 Si el personal administrativo y docente planifica bien el tiempo, entonces el Síndrome de Burnout, disminuirá. En caso contrario se incrementará.

Si existe una relación significativa inversa entre la organización del tiempo y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho.2017 Si el personal administrativo y docente organiza bien el tiempo, entonces el Síndrome de Burnout, disminuirá. En caso contrario se incrementará.

Si existe una relación significativa inversa entre hacer lo importante en el tiempo y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho.2017 Si el personal administrativo y docente hace lo importante con respecto al tiempo, entonces el Síndrome de Burnout, disminuirá. En caso contrario se incrementará.

Si existe una relación significativa inversa entre la evaluación del tiempo y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho.2017 Si el personal administrativo y docente evalúa bien el tiempo, entonces el Síndrome de Burnout, disminuirá. En caso contrario se incrementará.

Rodríguez (2018) investigación denominada El Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018, Lima. La autora, analiza en su investigación la relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de nivel ejecutivo en un banco local, teniendo como finalidad de identificar las características del personal referidas a niveles de estrés, lo cual perjudica la productividad, ante ello señala que es necesario la implementación de cambios administrativos referidos a la organización del banco y con ello poder aumentar los indicadores de productividad, logro de metas del negocio bancario y elevar el desempeño de su personal, en aras de incrementar su participación de mercado y suposicionamiento. Concluye mediante una investigación descriptiva la existencia de una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos, 2018, con un Índice de correlación spearman = -0.698, y nivel de significancia al 95%.

2.1.3 Antecedentes regionales

Vásquez (2017) investigación denominada Síndrome de Burnout y su relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016. El autor señala que el síndrome de Burnout es un peligroso fenómeno propio del sector industrial y el porcentaje de trabajadores al que afecta es muy alto. Este síndrome se genera no solo en una profesión específica, sino en cualquier oficio, ocupación o profesión, y está asociado de acuerdo a los expertos a un estrés acumulado, presión laboral generando con ello agotamientos, deterioro en la salud del trabajador y problema en el rendimiento laboral.

Gutiérrez y Pando (2018), investigación denominada Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una Institución Educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. En la investigación los autores plantean su investigación con la finalidad de establecer la relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en docentes de la I.E “San Ramón” de la ciudad de Cajamarca, mediante un investigación descriptiva correlacional, con 73 docentes como muestra, y mediante los instrumentos del Cuestionario de Maslachse concluyó que, ambas variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Spearman a través del programa informático Microsoft Excel , dando como resultado una relación positiva y débil no significativa, lo que significa que el desempeño laboral no está influenciado por el síndrome de burnout.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Evolución histórica

Burnout fue mencionado por primera vez por Bradley en la literatura en 1969, quien lo definió como un fenómeno psicológico que ocurría en las profesionales que trabajaban con grupos sociales, (Bradley, 1969).

Consecuentemente en 1974 Herbert J. Freudenberger, psiquiatra de profesión, definió el termino describiéndolo como “un estado de fatiga o frustración, es una percepción del fracaso y agotamiento constante que aparece como resultado del sobreesfuerzo de desgaste de energía de las personas. Asimismo, considera que el síndrome de Burnout conlleva a la persona a la dependencia al trabajo conllevando a una desproporción de la producción y como consecuencia la pérdida de la motivación y a un estilo de vida sin resultados esperados (Freudenberger, 1974).

Los primeros trabajos sobre el Burnout se desarrollan en los Estados Unidos a mediados de los años setenta del siglo XX, y dicha investigación se concentran en describir, de manera rudimentaria, el fenómeno emergente del Burnout y, finalmente, alcanzaron a demostrar su carácter de respuesta genérica en determinados entornos laborales, dichos estudios se apoyan en experiencias reales ilustradas por profesionales relacionados con el sector servicios; a saber: la sanidad, la educación, el trabajo social, la abogacía o los agentes de policía, siendo el común denominador de esos profesionales la pérdida de energía, la minusvaloración de su propio trabajo. Freudenberger, psiquiatra norteamericano, registra en los años 70 de manera oficial el concepto de Burnout, debido a que realiza un estudio en una clínica en donde observó durante un año, señalando el profesional psiquiátrico que ese tipo de trabajo exige que la mayor parte de la actividad que desarrollan es exigente y lleva a un sentimiento de necesidad de los pacientes hacia el profesional, y surge además un compromiso total. Con el estudio en profesionales de la salud, se inicia la denominada fase pionera de la investigación del Burnout.

Para López (2017), el Burnout se empieza a notar a raíz de los avances de carácter social, económico y cultural en Estados Unidos a partir de 1970, y este fenómeno obedece a la descripción de las condiciones de los empleados en profesiones con alto grado de contacto con terceros, siendo que la autora al citar a Perlman y Hartman señala que este fenómeno surge en aquellos profesionales de ayuda, y en los que prestar atención al público.

2.2.2 Teoría organizacional.

Esta investigación tiene su base en la teoría organizacional, puesto que, cede prioridad e importancia a las personas dentro de su ámbito laboral.

Para Freudenberger esta teoría cuanta con mayor progresión secuencial en el tiempo, puesto que dio origen a tres modelos que permitieron el estudio de las profesiones en las organizaciones.

Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Plantean una secuencia en la aparición de las dimensiones del Síndrome de Burnout, tal es así, que la primera etapa es la despersonalización, que se desencadena por la sobrecarga laboral, generando pérdida de control, irritabilidad y fatiga, que conlleva a la baja realización profesional, para desembocar en el agotamiento emocional.

Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Hace mención que el cansancio emocional, vendría hacer la dimensión primordial del Síndrome de Burnout, la despersonalización se describe como una maniobra eficaz ante el agotamiento y la baja realización profesional, como resultado al estrés que se enfrenta el trabajador.

Modelo de Winnubst (1993)

Resalta la importancia de la estructura, cultura y clima organizacional y de la institucionalidad del apoyo social. Está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva a una continua confrontación interpersonal. (Martinez, 2010)

2.2.3 Síndrome de Burnout

A. Conceptualización

En 1974, Freudenberger, utilizó el término de Burnout en relación al estado mental y físico de voluntarios que laboraban en una clínica de Nueva York, los cuales trabajaban sacrificando su salud con la finalidad de superar sus ideales, recibiendo o no un reforzamiento por el esfuerzo realizado, y después de los tres años de labor de voluntariado, ellos presentaron agotamiento, conductas irritantes, conductas de cinismo con los clientes y actitudes para evitar contacto con ellos. Poco a poco a estas conductas los autores de la época fueron sumando un concepto a dichas conductas el estar quemado, denominado también el síndrome de papel quemado.

La falta de una conceptualización concreta del fenómeno del Burnout, hace que se realicen estudios más centralizados en 1980 es donde la evaluación del Burnout adquiere especial relevancia en su investigación puesto que, a través del diseño de instrumentos de medida fiables y válidos como el Maslach Burnout Inventory (1981) y el Tedium Measure (1981), se consiguen estudios sistemáticos y generalizables.

Maslach y Jackson (1981) realizaron muchas investigaciones con referente al síndrome de burnout conceptualizándolo como la consecuencia extensa o prolongada de los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal cuando se encuentra baja o disminuida

Pines y Aronson (1998) lo consideran como estado donde se entre mezcla el agotamiento emocional, el agotamiento físico y el agotamiento psicológico hallando sensaciones de querer realizar algo y no poder realizarlo, sentirse no útil, sentirse acorralado, desmotivación por el trabajo, y en su entorno general, asimismo encontrándose falta de motivación y baja autoestima

El concepto del Burnout tradicionalmente es definido a través de los síntomas que el fenómeno origina en las personas que lo experimentan, y según Schaufeli y Buunk (2003), la definición del Burnout basadas en los síntomas presenta

inconvenientes, dado que excluyen aspectos esenciales del constructor y, en última instancia, tienden a ignorar el proceso que se lleva a cabo en el desarrollo del Burnout.

Shirom (2003) conceptualiza el fenómeno del Burnout como una reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto central se identifica con la pérdida progresiva de energía. El desgaste de dichos recursos energéticos se refleja a través del Agotamiento Emocional, la fatiga física y el cansancio cognitivo, es decir el burnout es una variable que muestra las experiencias relacionadas con el estrés desde el punto de vista organizacional.

Hernández, Terán, Navarrete, y León, (2007) por su parte antes de definir el síndrome de burnout, precisan que si bien es propio tanto en empresas privadas como en públicas, en la administración pública es donde se presentan con demasiada estos padecimientos, en especial cuando el trabajador está en contacto con el usuario, es así que citando a Vinaccia y Alvarán, los autores indican que este síndrome es reconocido en el ámbito psicológico como un síndrome de desgaste profesional, y que es sintomático debido a que se presenta con fatiga, agotamiento y puede ser este intenso y persistente, irritabilidad extrema tanto en el trabajo como en el hogar, enojo, agresividad, motivación baja y desmoralización.

Como se menciona en el párrafo anterior, este síndrome se padece mayormente en trabajadores del sector público y aquellos que tienen contacto directo con los usuarios, Cristina Maslash y Susana Jackson para desarrollar el estudio de éste síndrome, en entidades de servicio público, debido a que el profesional requerido para las entidades públicas debe definir sus expectativas de acuerdo a la de estas entidades adhiriéndose a ellas, y sus metas están en base a un superior, que de no cumplirse, crea incongruencias con los objetivos trazados y desilusión en el superior para con el trabajador, generando en éste último con el paso del tiempo burnout. Aunado a ello actualmente los trabajadores del sector público se ven mayor presionados, porque los usuarios han adquirido mayor protección y en caso la atención del profesional no haya sido satisfactoria o exista demora en los plazos, estos pueden ser quejados y denunciados, lo cual genera en el trabajador una presión laboral, que crea angustia y estrés. De lo expuesto por diferentes autores

al conceptualizar al síndrome de burnout, un síndrome propio de trabajadores que laboran en atención al público, que se presentan en mayor proporción en trabajadores del sector público, causado por el deseo de un mejor puesto laboral, percibir una remuneración, la estabilidad laboral y la satisfacción del usuario. Asimismo, es un síndrome sintomático debido a que quienes lo padecen presentan angustia, estrés, ansiedad, y desmoralización no solo en su entorno laboral sino también en su entorno familiar.

Lopes 2017, recurre a la terminología usada por los abogados californianos para explicar el proceso gradual que sufrían como resultado de una pérdida de responsabilidad y desinterés.

Desde esta perspectiva, tanto para Freudenberger como para Maslach, el Burnout se acomoda, fundamentalmente, en las profesiones asociadas a los servicios y los cuidados, cuyo aspecto central, se articula en torno a la relación entre el proveedor y el receptor y obedece a una experiencia estresante como resultado de la interacción del individuo con el lugar de trabajo en oposición a las respuestas individuales.

B. Causas y síntomas del Síndrome de Burnout

Para establecer los síntomas del Síndrome de Burnout, debeseñalarse que el trabajador refleja lo que vive en el ambiente laborales, basado en ello Farber (2000) explica que son 4 las causas del síndrome de burnout, i) la primera es la presión de satisfacer las demandas de otro, que significa que es propia de trabajos de atención o contacto con el público, ii) la segunda causa es la intensiva competitividad, propia de los trabajadores del sector público y privado en donde compiten por la demanda del puesto laboral, y iii) como tercera causa del síndrome de burnout es obtener más dinero y como última causa iv) es la sensación de ser intensiva competitividad, es decir el síndrome se produce porque el trabajador en el anhelo de ser reconocido con un mejor puesto de trabajo o con el reconocimiento de un incentivo se estresa o genera en él una enfermedad derivada del trabajo.

En 1993 Maslach y Schaufeli señalaron como síntomas lo siguiente:

- 1) Síntomas conductuales y mentales.
- 2) Cansancio mental y emocional.
- 3) Fatiga la depresión.
- 4) Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia.
- 5) Baja autoestima.
- 6) Poca realización personal.
- 7) Estado permanente de nerviosismo.
- 8) Dificultades para concentrarse.
- 9) Comportamientos agresivos.
- 10) Dolor de cabeza.
- 11) Taquicardia, entre otras.

En relación a las causas diferentes autores coinciden en señalar que el Burnout es un síndrome sintomático, y tal como lo establece Waldemar Karwowski en el 2001 las causas se deben adiferentes factores o características, entre ellas: (ver tabla).

Tabla 1

Características y actitudes del Síndrome de Burnout

CARACTERÍSTICAS			
Biográficas	Personales	Actitudes relacionadas al Trabajo	Características laborales
Edad	Orientación de control	Altas expectativas	Carga de trabajo
Genero	Resistencia		Presión del tiempo
Experiencia Laboral	Autoestima		Conflictos y antigüedad
Estado Civil	Neurosis		Apoyo de compañeros y superiores
	Neurosis		Participación en la toma de decisiones
	Extroversión		Autonomía

Nota: Datos tomados de Waldemar Karwoswky (2001)

Del estudio realizado, se ha podido identificar que, así como existen las causas que originan este síndrome en estudio, existen grados de cómo se manifiesta. Hablamos de un síndrome de burnout leve, cuando sus síntomas son malestar, insatisfacción, agotamiento los cuales influyen en la vida del trabajador de forma leve.

Hablamos de un grado moderado del síndrome de burnout, cuando se agudizan las manifestaciones de insatisfacción, estrés y agotamiento, asimismo se incrementan los síntomas físicos.

El síndrome de burnout es grave, cuando los síntomas que se presentan y las manifestaciones son de intensidad elevada, se presentan acompañadas de patologías. La insatisfacción, desinterés es total.

C. Modelos que explican el Síndrome de Burnout

De acuerdo a la doctrina, con la finalidad de estudiar al Síndrome de Burnout, estos modelos se basan en las siguientes teorías:

Tabla 2:*Teorías y modelos que explican el Síndrome de Burnout*

TEORÍA	MODELO	CARACTERÍSTICAS
	Competencia Social Harrison (1983)	Competencia y eficacia, el síndrome de burnout se genera cuando el servicio de asistencia brindado por el trabajador no genera lo que se pensaba, y genera en el mismo que su trabajo no es eficaz y hace que se subsuma en una competencia con el otro compañero
Teoría Cognitiva del Yo	Modelo de Pines (1993)	El síndrome es propio de trabajadores con labores humanitarias, pues el sentido existencial juega un papel importante
	Autoeficacia de Cherniss (1993)	Si existe éxito en las metas, habrá una mayor eficacia en el trabajador, mayor motivación, mayor expectativa. Caso contrario se genera el síndrome de burnout
	Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)	El síndrome de burnout se genera por 4 factores: Discrepancias entre tareas y recursos del trabajador, Nivel de Autoconciencia, Expectativas de éxito personal y sentimiento de autoconciencia
Teoría del Intercambio Social	Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)	El burnout en enfermeras se causa por: Incertidumbre, percepción de equidad, control
	Conservación de Recursos de Hobfoll y Freddy (1993)	Cuando se amenaza o se niega la motivación al trabajador causa burnout.

Teoría Organizacional	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)	Progresión secuencial en el tiempo. El Burnout se da por secuencias: Incremento del cansancio emocional, despersonalización y realización personal disminuida
	Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)	Burnout, acontecimiento particular que se da en profesiones humanitarias y el agotamiento emocional es la dimensión esencial del burnout.
	Modelo de Winnubst (1993)	Salud organizacional es un ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización. Adopta la definición de Pines y Aronson (1988) sobre el síndrome de burnout. Burnout se da por problemas derivados de la estructura, clima y cultura organizacional.
Teoría Estructural	Modelo Gil-Monte y Peiró (1997)	Burnout, es la respuesta al estrés laboral percibido y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada.

Nota: Datos tomados de Tudela (2013)

D. Dimensiones del Síndrome de Burnout

En relación con las dimensiones de estudio para la primera variable, Síndrome de Burnout, se hace referencia a los autores Maslach y Jackson (1981) refieren que son tres dimensiones que se citan a continuación: Agotamiento emocional, se hace referencia a esta dimensión como cansancio, puesto que los seres humanos evidencian desánimo, desmotivación el cual afecta a su normal desenvolvimiento, ocasionando que no concretice las metas trazadas en su ambiente institucional, no evidencia su rendimiento. Asimismo, en algunas ocasiones la prestación de atención al cliente, usuario no presenta la mejor disposición, trato y cordialidad.

Díaz y Gómez (2016) mencionan que se origina por el progresivo deterioro de estímulos emocionales; todo ello es producido por el exceso continuo de trabajo, sobrecarga laboral, el mismo que se conlleva con conflictos emocionales, lo cual vuelve ausente al trabajador, generando debilidad, agotamiento ante alguna situación problemática que deben afrontar.

La dimensión despersonalización, cuyos autores Maslach y Jackson (1981) hacen referencia como se encuentra desarrollada, evidenciándose actitudes poco amables, tratos déspotas que no promueven la empatía, ello a su vez ocasiona que en algunas ocasiones atiendan inadecuadamente; la mayoría de veces se ve al usuario como producto, insumo y no como un ser humano. Por ello, las personas se van volviendo distantes a medida que los grados de ansiedad, no son reguladas de manera adecuada. Asimismo, sus emociones hacia las personas que los rodean son afectadas por dichos episodios. Martínez (2010) por su parte señala que dichas características giran en torno al producto de la propia irritabilidad y modo impersonal con el que se perciben las acciones en el ambiente de trabajo. Al respecto, Medina (2016) sostiene que ello se observa cuando el desarrollo de las aptitudes se vuelve negativa y cínica.

En relación a la dimensión a la realización personal; Medina (2016) menciona que se relaciona con los deseos de superación de manera personal y competitiva de la persona, la mayoría trazan metas a corto y largo plazo para hacer propicio el servicio que brindan, siendo de esta manera mucho más competentes, prevaleciendo la perspectiva del interés, asimismo tienden más a guardar cierta relación con la insatisfacción del trabajador estima su propio rendimiento, ocasionando que muchas veces se sientan desmotivados de forma intrínseca y extrínseca; puesto que el entorno forma un rol clave sobre su realización y autoestima personal; en ocasiones se observa que muchas veces se dan situaciones de renuncia puesto que no existe la armonía y tolerancia en la convivencia laboral. Paredes et al. (2017) que estos puntos se estrechan cuando el trabajador analiza que su desempeño es insuficiente, puesto que no alcanza las metas que aspiraba y, existe una continua ausencia de reconocimiento frente a tareas que demandan gran sentido de responsabilidad y, no se valoran de manera adecuada, por ello sus actitudes van perdiendo el sentido del empoderamiento en el trabajo.

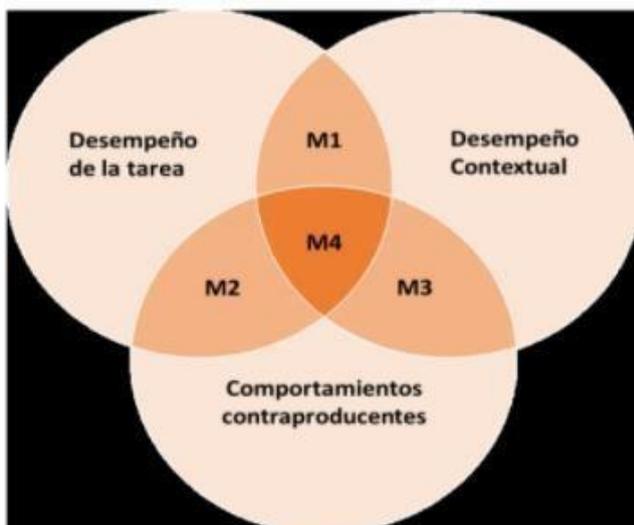
2.2.4 Desempeño laboral

A. Modelos teóricos

Rotundo y Sackett (2002), y Viswesvaran y Ones (2000) realizaron estudios narrativos de los modelos teóricos de desempeño laboral desarrollados hasta la fecha, concluyendo que existen tres grandes y principales dimensiones del desempeño: desempeño de la tarea, desempeño contextual /ciudadanía organizacional y comportamientos contra productores.

Figura 1:

Dimensiones del Desempeño Laboral



Nota: La figura muestra la relación que se tienen entre los modelos y las dimensiones de Desempeño Laboral. Fuente: Arroyo (2017)

a) Desempeño de la tarea

Se refiere a la contribución que hace una persona al desempeño organizacional a través de acciones que forman parte del sistema de recompensa formal y cumplen con los requisitos especificados en la descripción del puesto de trabajo, es de carácter contractual, ya que consigue resultados a manera de productos, o servicios mediante la transformación de insumos para la organización o su eficiente funcionamiento, como requerimientos solicitados por la organización.

b) Desempeño contextual / ciudadanía organizacional

Habiendo sido estudiado bajo diversos nombres, Smith (1983) popularizaron el concepto de “ciudadanía organizacional”, del inglés Organizational Citizenship Behaviour (OCB), en la literatura de desempeño laboral. Más adelante, fueron Borman y Motowidlo (1993) quienes se refirieron al término como “desempeño contextual”; siendo, finalmente, Borman (2001) quienes cambiaron el término para que refleja la relación entre el concepto y su noción original.

c) Comportamientos contraproducentes

Son aquellos comportamientos que poseen un valor negativo para la efectividad de la organización Viswesvaran y Ones, (2000) y que dañan el bienestar de la misma Rotundo y Sackett, (2002). Incluye comportamientos como absentismo, tardanzas, participación en actividades no descritas, robo y abuso de sustancias.

B. Definición

Dessler (2001), señala que la definición del desempeño sería calificar a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. (p.321). Por su parte Chiavenato (2007) señala que la evaluación del desempeño varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él, por lo que es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en determinado puesto de trabajo y su potencial de desarrollo futuro, lo que representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. (p. 243). Tomando en cuenta lo mencionado por los autores citados, el desempeño laboral se refiere a la forma de ejecución de las funciones del trabajador en el normal desenvolvimiento de sus labores dentro de una organización, lo cual permite demostrar sus capacidades para el puesto de trabajo y que están influenciadas por factores como la motivación. Parraguez (2017)

a) Objetivos de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2001) considera que esta evaluación no puede ser un simple juicio superficial y unilateral de ninguna persona, por lo que se debe profundizar más, identificar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el encargado de la evaluación. Es por ello que esta evaluación es un instrumento, un mecanismo, una herramienta para buscar mejorar resultados dentro de la empresa; por lo que esta evaluación presenta objetivos intermedios y generales o fundamentales. Dentro de los objetivos fundamentales está el permitir condiciones de medición del potencial humano con el fin de identificar su exacto empleo dentro de la empresa, por otro lado, tenemos el otorgar chances de superación y desarrollo teniendo en cuenta, la misión de la empresa, así también encontramos el tratar los recursos humanos como ventaja competitiva de la empresa. (p, 357- p, 358).

C. Beneficios de la evaluación de desempeño

Al respecto, según Chiavenato (2001), al hablar de beneficios de la evaluación de desempeño, éstos son para el jefe, el subordinado, y para la empresa.

Los beneficios para el Jefe, se ven reflejados porque permite realizar una evaluación de desempeño y comportamiento de los subordinados mediante variables y factores de evaluación. Aunado a ello le permite tomar medidas, con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos y lograr una mejor comunicación y hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño y la forma como se desarrolla.

Otro de los beneficios que se logra es planificar y organizar el trabajo de tal forma que se pueda organizar su unidad de manera que funciones como un engranaje.

Asimismo; el autor antes citado, señala que los beneficios para el subordinado se dan en relación a que la evaluación de desempeño permite:

- Conocer aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conocer cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Tener la oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol.
- Estimular el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Mantener una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimular a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atender con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimular la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

Asimismo, los beneficios para la empresa, radica en tener oportunidad de evaluar su potencial humano a corto mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo, se puede también identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias. Otro de los beneficios es:

- Dinamizar su política de Recursos Humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorarlas relaciones humanas en el trabajo.
- Señalar con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.
- Invitar a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

D. Evaluación de las características personales

Para Castellanos (2012) incluidas en la evaluación del desempeño se encuentran diferentes características como la objetividad, validez y confiabilidad.

a) La objetividad. Es una premisa que indica que al establecer los criterios de ejecución se debe estar totalmente libre de gustos, prejuicios, intereses y preferencias del que los establece.

b) La validez. Lo que busca es retratar lo más fielmente posible la efectividad o ineficacia de la persona juzgada.

c) La confiabilidad. - Quiere decir que mientras las condiciones y las personas permanezcan iguales, las medidas de eficiencia deben dar resultados semejantes cada vez que se tomen.

2.3 Definición de términos básicos

Estrés general. es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos y se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano.

Depresión. tiene una correlación significativa con el Cansancio Emocional, tiene como síntomas la depresión es el sentimiento de culpa.

Desempeño Laboral: Relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones.

Puesto de trabajo. Es la posición desde donde una persona realiza su trabajo en la empresa, este puede ser fijo o cambiante dependiendo de la naturaleza de sus funciones.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la hipótesis

El Síndrome de Burnout influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) sede Cajamarca”.

3.2 Identificación de variables

Variable X. Síndrome de Burnout: padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.

Variable Y. Desempeño Laboral: Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones.

CAPITULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación.

La tipología de este estudio es cuantitativa, puesto que, recopiló datos, realizando así un análisis estadístico, además, para confirmar la hipótesis, se trazó un objetivo con la finalidad de evidenciar las teorías delimitadas anteriormente, por otro lado, el estudio que se desarrolla es de un análisis correlacional, por ende, medirá si las variables propuestas se relacionan o no (Hernández et al., 2014).

Además, junto a ello, se aplicó un diseño no experimental, puesto que, no manipula de forma voluntaria el fenómeno de estudio. Así mismo, tiene un corte temporal, pues, esta investigación es transaccional, debido a que se recopilan datos en un tiempo específico (Hernández , 2014).

4.2 Método de Investigación

El método de investigación es hipotético deductivo debido a que se ha propuesto una hipótesis como consecuencia de la información recolectada, iniciando por la observación de la situación del Síndrome de Burnout, y tuvo que ser verificada esta hipótesis a través de técnicas e instrumentos

4.3 Población y muestra.

La población es importante dentro de este estudio, esta estará compuesta por 48 trabajadores, en donde la misma cantidad conformará la muestra de estudio.

Muestra: La muestra utilizada en la presente investigación, estará conformada por la población, por lo tanto; la muestra será 48 trabajadores.

Tabla 3:*Distribución Porcentual de los trabajadores de SUNARP- Sede Cajamarca*

Cargo	Número de trabajadores	Porcentaje de cargos o puestos
Analista registral	9	19%
Archivador registral	3	6%
Asistentes registrales	7	15%
Cajeros	6	13%
Abogados certificados	5	10%
Ingenieros Catastrales	3	6%
Defensoría y Orientación del Usuario	3	6%
Practicantes profesionales	4	8%
Registros públicos	8	17%
Total	48	100%

Nota: Datos obtenidos de la planilla de sueldo y salarios SUNARP 2019

Como la población es 48 integrantes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, por tanto, la población es igual a la muestra.

4.4 Unidad de análisis.

Está conformada por todos los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Sede Cajamarca según el puesto que ocupan.

4.5 Operacionalización de variables

Tabla 4:

Síndrome de Burnout

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
<i>Variable(x)</i> <i>Síndrome De Burnout</i>	originado por la interacción entre de un estado disfuncional del trabajo con una persona que no presenta alteraciones psicopatológicas	conjunto de factores negativos que manifiestan los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos- Sede Cajamarca, identificándose por medio de la aplicación de cuestionarios	Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal	1,2,3,6,8,1 3,14,16,20 5,10,11,15,22 4,7,9,12,17 ,18,19,21	Escala de Maslach Burnout Inventory (Mbi-Hss)

Tabla 5.*Desempeño Laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
<i>Variable (y) Desempeño Laboral</i>	Se refiere a la forma de ejecución de las funciones del trabajador en el normal desenvolvimiento de sus labores dentro de una organización, lo cual permite demostrar sus capacidades para el puesto de trabajo y que están influenciados por factores como la motivación	Es la forma de ejecución de funciones de los trabajadores dentro de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la sede Cajamarca influenciados por factores motivacionales, de salud y económicos.	Desempeño de Tareas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.	Cuestionario para medir Desempeño Laboral
			Desempeño Contextual	10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18, 19.	
			Desempeño Organizacional	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	

4.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

4.6.1 Método de recolección de datos

La herramienta que se utilizó en nuestra aplicación de la tesis fue mediante el censo y como técnica se utilizó el cuestionario censal, apoyándonos en la hoja censal, que permitirá basarnos en la propuesta de Cristina Maslach y Jackson “Maslach Burnout Inventory, con la finalidad de medir el agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en relación al Síndrome de Burnout con respuesta múltiple en una escala de 0 = Nunca. 1= Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5= Unas pocas veces a la semana. 6 = Todos los días.

En relación al desempeño laboral se aplicó el cuestionario denominada Cuestionario para medir el Desempeño laboral, que tuvo por finalidad describir las características del Desempeño Laboral

4.6.2 Técnica para recolección de datos

Para esta investigación se utilizó como técnica a la encuesta por cuestionario, la cual fue de utilidad para evaluar y determinar datos relevantes que nos ayudaron a determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal Administrativo de La SUNARP-Sede Cajamarca.

4.6.3 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI - GS) el mismo que estuvo constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional (Anexo N° 2). Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del Síndrome de Burnout.

- Sub escala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las exigencias del trabajo. Consta de 5 preguntas (1, 2, 3, 4, 6.), de las cuáles se suman las puntuaciones y se divide entre 5.

- Sub escala del cinismo o despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (8, 9, 13, 14, 15.) de las cuáles se suman las puntuaciones y se divide entre 5.
- Subescala de Eficacia Profesional. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 6 ítems (5, 7, 10, 11, 12, 16.) de las cuáles se suman las puntuaciones y se divide entre 6. Para poder evaluar el Síndrome de Burnout, es decir a la puntuación 6 se considerará como 1 y viceversa, a la puntuación 5 como 2 y viceversa, a la puntuación 4 como 3 y viceversa, luego se divide entre 6.

Para medir, se utilizó la siguiente escala:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la Osemana 6 = Todos los días

EL instrumento que se utilizó para la medición del Desempeño Laboral, fue el Cuestionario de Desempeño Laboral, adaptado por Carola Consuelo Gonzales, en el que se evaluó las sub escalas: Desempeño de tareas, Desempeño Contextual, Desempeño Organizacional.

Desempeño de Tarea: Bueno: 34-45
Regular: 21-33
Malo: 9- 20

Desempeño Contextual: Bueno: 37-50
Regular: 24-36
Malo: 10-23

Desempeño Organizacional: Bueno: 34-45
Regular: 21-33
Malo: 9-20.

Para medir, se utilizó la siguiente escala:

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

4.7 Técnicas de procesamiento de la información y análisis de la información

Se iniciará con la recopilada la información a través del cuestionario censal, luego se procederá a tabularlos en forma sistematizada y computarizada, con ayuda del programa estadístico IBM SPSS versión 26 y mediante el coeficiente de Crombach para facilitar la cuantificación de los mismos.

Así mismo, se utilizará la estadística descriptiva para realizar un análisis comparativo y manejo tabular de la información, mediante el uso de tablas personalizadas y cruzadas de frecuencias y porcentajes globales, gráficos estadísticos y mediante un análisis univariado y bivariado de las variables y sus dimensiones e indicadores seleccionados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Se utilizaron los siguientes criterios:

Fiabilidad y validez como ejes del rigor. Estos son cualidades esenciales que deben tener las pruebas o los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos, debido a que garantizan que los resultados que se presentan son merecedores de crédito y confianza.

Relevancia. Permitirá evaluar el logro de los objetivos planteados en el proyecto e identificar las causas del problema.

Validez. Para corroborar la validez cuantitativa, se emplea la evidencia relacionada al contenido, para lo cual se elaboró un juicio de los expertos, y al cual los expertos darán su opinión con coherencia, claridad y consistencia.

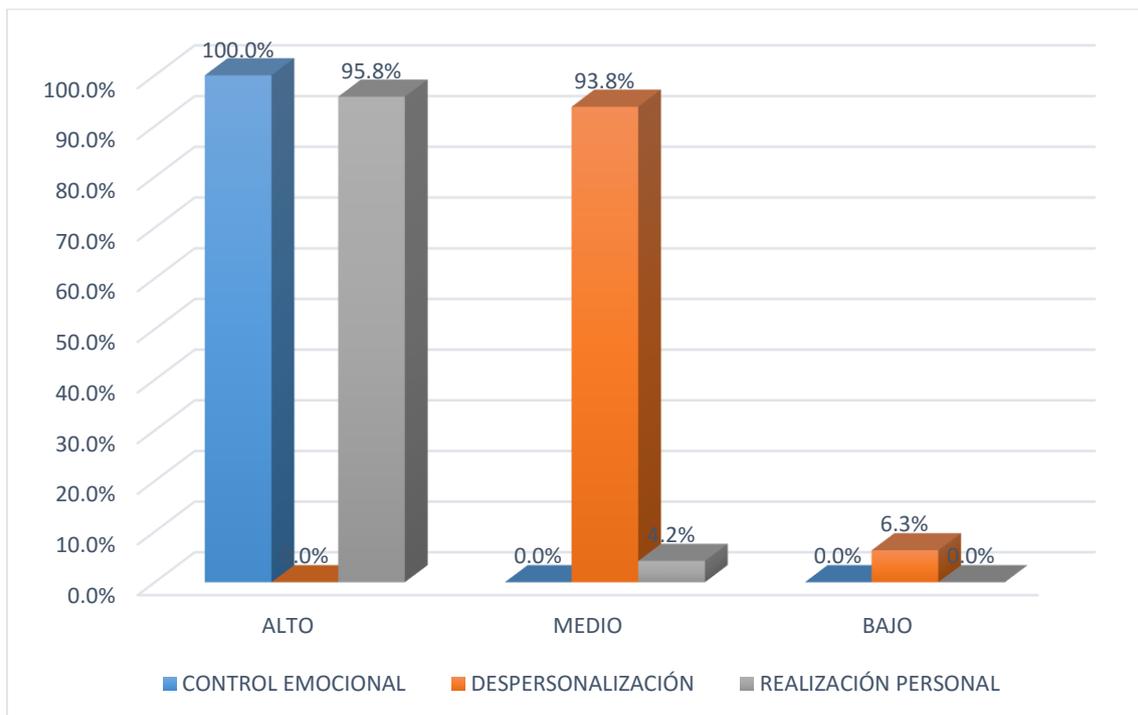
Confiabilidad. Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, se emplea el coeficiente alfa de Cronbach del Software Estadístico Informático SPSS, asimismo la confiabilidad de un instrumento consiste en el grado en que su empleo reiterado al mismo objeto o persona genera resultados iguales.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis interpretación

Figura 2:

Nivel de las Dimensiones de Síndrome de Burnout

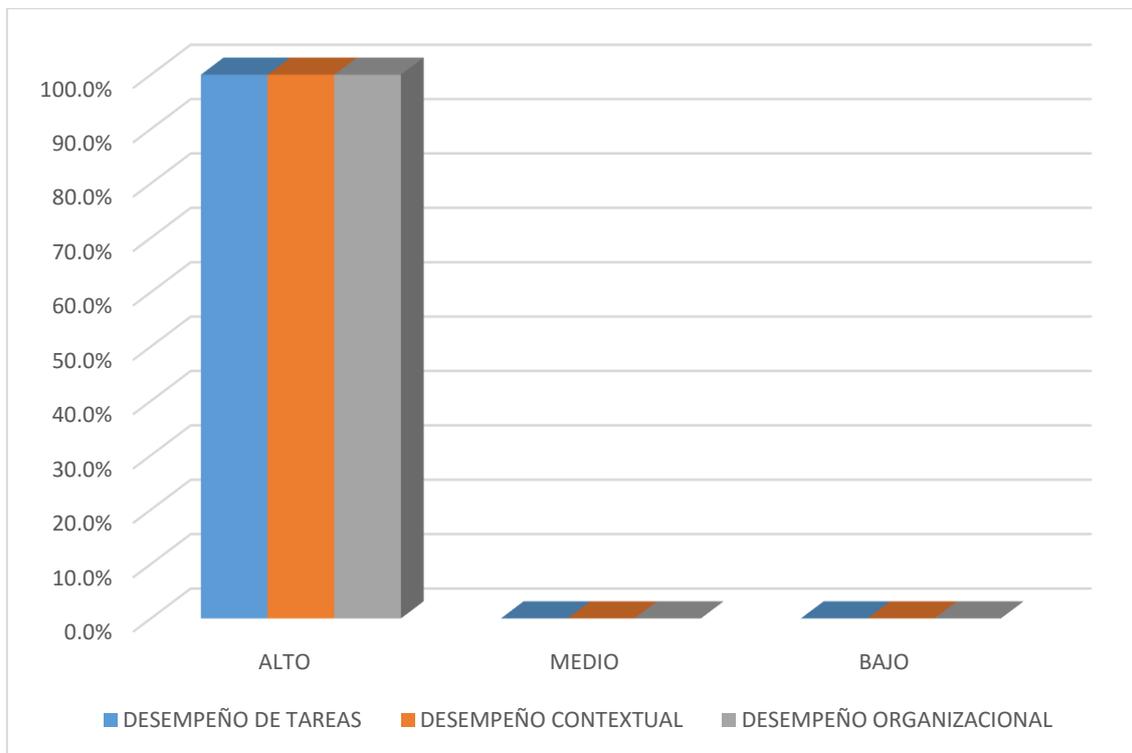


Nota: La figura 2 muestra los niveles encontrados de acuerdo a las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del Síndrome Burnout.

Con respecto a las dimensiones de Síndrome de Burnout en la población de estudio, se puede observar que prevalece un nivel alto en las dimensiones Control Emocional y Realización Personal (100%), por otro lado, de acuerdo a la dimensión Despersonalización predomina el nivel medio en (100%).

Figura 3

Nivel de Dimensiones del Desempeño Laboral



Nota: En la figura 3, con respecto a las dimensiones de Desempeño Laboral en la población de estudio, se puede observar que prevalece un nivel alto en todas las dimensiones (100%).

Tabla 6:

Correlación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la población estudiada

		DESEMPEÑO LABORAL
SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	-,045
	Sig. (bilateral)	,763
	N	48

Nota: Datos tomados de la Aplicación de los Cuestionarios de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

Rho = coeficiente de correlación de Spearman; d= tamaño del efecto de Cohen

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa.

** : $p > .05$; se acepta la H₀

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa en las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

** : $p > .05$; se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 6, con respecto al análisis inferencial de la correlación entre las variables y población de estudio, se encontró un p - valor $> \alpha$ (0.05); por lo que se acepta la H₀, indicando que no existe relación estadísticamente significativa; en tal sentido, el Síndrome de Burnout no se relaciona con el Desempeño Laboral en los trabajadores de SUNARP.

Tabla 7:

Correlación entre la dimensión Cansancio Emocional y Desempeño Laboral en la población estudiada.

DESEMPEÑO LABORAL		
CANSANCIO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	-,250
	Sig. (bilateral)	,087
	N	48

Nota: Datos tomados de la Aplicación de los Cuestionarios de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa.

** $p > .05$; se acepta la H₀

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa en la dimensión Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral.

** $p > .05$; se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 7, en cuanto al análisis inferencial de la correlación entre la Cansancio Emocional y Desempeño Laboral en la población de estudio, se encontró un p - valor $< \alpha$ (0.05); rechazando la H₀, indicando que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de Cansancio Emocional y la variable Desempeño Laboral.

Tabla 8:

Correlación entre la dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en la población estudiada.

DESEMPEÑO LABORAL		
	Correlación de Pearson	-,022
DESPERSONALIZACIÓN	Sig. (bilateral)	,882
	N	48

Nota: Datos tomados de la Aplicación de los Cuestionarios de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa.

** : $p > .05$; se acepta la H₀

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa en la dimensión Despersonalización y el Desempeño Laboral.

** : $p > .05$; se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 8, en cuanto al análisis inferencial de la correlación entre la Despersonalización y Desempeño Laboral en la población de estudio, se encontró un p - valor $< \alpha$ (0.05); rechazando la H₀, indicando que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de Despersonalización y la variable Desempeño Laboral.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral en la población estudiada.

		DESEMPEÑO LABORAL
REALIZACIÓN PERSONAL	Correlación de Pearson	-,062
	Sig. (bilateral)	,677
	N	48

Nota: Datos tomados de la Aplicación de los Cuestionarios de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa.

** $p > .05$; se acepta la H₀

H₀: No existe Relación estadísticamente significativa en la dimensión Realización Personal y el Desempeño Laboral.

** $p > .05$; se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 9, en cuanto al análisis inferencial de la correlación entre la Realización Personal y el Desempeño Laboral en la población de estudio; se encontró un p - valor $< \alpha$ (0.05); rechazando la H₀, indicando que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Realización Personal y la variable Desempeño Laboral.

Tabla 10:

Prueba de normalidad de las puntuaciones de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la población de estudiada, 2022.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<i>Síndrome de Burnout</i>	,928	48	,006
Control emocional	,954	48	,059
Despersonalización	,962	48	,121
Realización personal	,975	48	,384
<i>Desempeño Laboral</i>	,971	48	,284
Desempeño de Tareas	,960	48	,101
Desempeño Contextual	,960	48	,105
Desempeño Organizacional	,952	48	,047

Nota: Datos tomados de la Aplicación de los Cuestionarios de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

** : $p > .05$; se acepta la H_0 .

* : $p < .05$; se rechaza la H_0 .

H_0 : Los datos no siguen una distribución normal

Decisión estadística: Se acepta la H_0 . Por ello, la evidencia estadística plantea que las puntuaciones difieren significativamente de una distribución normal y corresponde aplicar un estadígrafo no paramétrico. Además, de acuerdo a las dimensiones de Síndrome de Burnout se evidenció un p valor $> .05$, teniendo una distribución normal. Por otro lado, de acuerdo al Desempeño Laboral, las dimensiones Desempeño de Tareas y Desempeño Contextual, se halló un p valor $> .05$, mostrando así una distribución normal, sin embargo, de acuerdo a la dimensión Desempeño Organizacional, se encontró un p valor $< .05$, indicando así una distribución no normal. Por lo que se utilizó un estadístico paramétrico y no paramétrico.

5.2 Discusión de resultados.

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los trabajadores de SUNARP – SEDE Cajamarca, 2020.

De acuerdo al análisis correlacional, los resultados mostraron que existe relación indirecta estadísticamente significativa entre las variables de estudio, puesto que, el p – valor ($< .05$), por lo tanto, el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral en los trabajadores de SUNARP, decretando que los trabajadores presentan Síndrome de Burnout el cual afecta al desempeño Laboral . De tal modo, Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020), determinan en su estudio que las variables antes mencionadas tienen relación estadísticamente significativa, puesto que, su nivel de correlación es bajo, aludiendo así, una posible causa sea la muestra de estudio no fue homogénea, sin embargo, Consuelo, C. (2018), halló en su estudio que entre ambas variables existe una correlación débil e inversa, por lo que, al existir un alto síndrome de Burnout afecta significativamente en el desempeño laboral, tornándose este malo.

De acuerdo al análisis correlacional, los resultados evidencian que las dimensiones del Síndrome de Burnout y la variable Desempeño Laboral, tienen relación indirecta estadísticamente significativa, pues, se encontró un p – valor ($< .05$).

Respecto a la revisión teórica encontrada, Ccoscco, A. (2020). determinó que la dimensión Cansancio Emocional y la variable Desempeño Laboral tienen una relación significativa, es por ello que mientras exista un menor cansancio emocional el desempeño laboral será mejor, respecto a la despersonalización y desempeño laboral, demostró que existe una relación negativa moderada, por lo que si hay una menor despersonalización el desempeño laboral será mucho mejor. Por último, de acuerdo con la dimensión realización personal y desempeño laboral existe relación significativa, indicando así que a mayor realización personal mejor será el rendimiento laboral, esto puede asociarse al tamaño de la muestra, puesto que, la varianza es notable teniendo una diferencia de 42.

Por otro lado, Gutiérrez, G. (2018). encontró que la dimensión Cansancio emocional, Despersonalización y Desempeño Laboral tienen una relación negativa baja, infiriendo

así, que el estrés y problemas que tengan los trabajadores logran afectarlos, incidiendo a que no tengan interés al ejercer y desarrollar sus labores, sin embargo, la dimensión Realización Personal y la variable de estudio tienen una relación positiva baja.

Para el Instrumento de Maslach Burnout Inventory Human (MBI-HSS) no requiere validación ya que este instrumento ha sido validado mediante muchos trabajos de investigación siendo uno de ellos el de Olivares, Mena-Miranda, Macia y Jélvez (2011), en su trabajo “ Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Services (MBI-HSS) realizado en profesionales en Chile ,donde concluyeron que sus resultados obtenidos de su estudio apoyan la validez factorial del MBI-HSS y la consistencia interna adecuada de sus dimensiones, por lo que es un instrumento adecuado para evaluar el Síndrome de Burnout en profesionales.

Para el instrumento elaborado de desempeño laboral se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos según el formato emitido por la universidad: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los 28 ítems del instrumento. Para la validez del instrumento se hará uso de la técnica de validación por de un experto (Psicólogo).

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad de Shapiro Wilk, a una muestra piloto de 48 profesionales . Luego se procesaron los datos, usando el Programa Estadístico SPSS

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes siendo confiables para la aplicación del mismo”.

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como se puede apreciar, la tabla nos permite analizar los resultados de Shapiro Wilk para cada variable de estudio y sus correspondientes dimensiones.

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables Burnout y Desempeño laboral.

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Burnout	0.784	22
Desempeño laboral	0.805	28

Como se observa en la tabla 7, El instrumento que mide la variable burnout tiene confiabilidad moderada. Por otra parte, el instrumento que mide la variable desempeño laboral presenta alta confiabilidad. Concluyendo que se puede afirmar que ambos instrumentos son confiables.

CONCLUSIONES.

En relación con los objetivos planteados:

1. Existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio puesto que el p - valor ($< .05$), por lo tanto, el Síndrome de Burnout se relaciona indirectamente con el Desempeño Laboral en los trabajadores de SUNARP Cajamarca 2020.
2. Se determinó que la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral se encontró un p - valor $< \alpha$ (0.05); aceptando la H_0 , indicando que existe una relación indirecta significativa entre la dimensión de Cansancio Emocional y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de SUNARP Cajamarca 2020.
3. Se determinó que la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño Laboral resultó un p - valor $< \alpha$ (0.05); aceptando la H_0 indicando que existe una relación indirecta significativa entre dimensión de Despersonalización y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de SUNARP Cajamarca 2020.
4. Se concluye, existe relación indirecta significativa entre la dimensión Realización Personal y la variable Desempeño Laboral, porque se encontró un p - valor $< \alpha$ (0.05); aceptando la H_0 . el cual repercute dentro del desarrollo de sus actividades diarias dentro del personal administrativo de Sunarp sede Cajamarca.

RECOMENDACIONES.

- Al área de Recursos Humanos de SUNARP- Sede Cajamarca, que con la finalidad de prevenir el padecimiento del síndrome de burnout se rediseñe y redistribuya la carga laboral, así como se inicie una cultura de crecimiento y desarrollo de los trabajadores
- Que se inicie una cultura de crecimiento laboral, así como se inicie los incentivos para que los trabajadores de SUNARP sede Cajamarca, tengan motivación y permitan un mejor desempeño laboral, reflejándose en la eficacia del servicio a los usuarios.
- Se recomienda a SUNARP Sede Cajamarca, que evalúe las condiciones exteriores que influyen en el trabajo, especialmente en los trabajadores que al ser evaluados sufren de estrés, y de esta forma revertir las consecuencias del síndrome de burnout en el desempeño laboral. Asimismo, se debe implementar evaluaciones periódicas que permitan identificar el estrés laboral y prevenir su influencia en el desempeño laboral.
- Se recomienda al Administrador de SUNARP- Cajamarca, no sobrecargar a los trabajadores, dando plazos razonables para el cumplimiento de sus labores y objetivos, lo cual contribuirá a mejorar una mejor atención al usuario, asimismo a través de sus canales electrónicos de comunicación se trasmitan frases motivadores.

REFERENCIAS

- Alvarado, F. (2014). "RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 29 de 09 de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Alvarado-Flor.pdf>
- Amorós, G., Cataño, P., Liñan, C., & Rosell, M. (2019). Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout. Tesis de maestría, Esan Business, Lima. Recuperado el 28 de 09 de 2019, de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1562/2019_MAODP_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y Castellanos,
- Centurión, C., & Palacios, E. (2016). 2) El Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016. Tesis de grado, Trujillo. Recuperado el 27/09/2019 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRISTINA_CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL_SINDROME.DE.BURNOUT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%3%91O_DATOS.PDF
- Chiavenato 2001, I. (s.f.). Administración de recursos humanos 5ta edición. Colombia: Mc Graw - Hill interamericana editores S.A.C.
- Chiavenato 2001, I. (s.f.). Administración de recursos humanos 5ta edición. Colombia: Mc Graw - Hill interamericana editores S.A.C.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos- El capital humano de las Organizaciones. México: Mc Graw - Hill.
- Dagnino, C. C. (10 de 06 de 2017). Diario oficial el peruano: " Un trabajador motivado es clave en la organización". Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-untrabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. (8va. Ed.). México. Editorial Prentice Hall. Dessler, G. (2001). Administración de personas. México: Companion Website.
- Estay, C. (2008). Implementación de la Gestión por Competencias: estudio de caso en red <http://www.eumed.net/libros/2007a/223/gesti-competencias.htm>
- Franco, C. (2014). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una piedrinería ubicada en el Municipio de Teculután, Zacapa. Tesis de

- Licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 28 de 09 de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Franco-Carmen.pdf>
- García, E. (2008). Nivel de ansiedad y evaluación de desempeño. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Gestoso, C. (2007). Psicología del trabajo para relaciones laborales, McGraw-Hill, México.
- Gonzales, A. y Sarmentero, I. (2006). Gestión por competencia laboral, una vía para mejorar la evaluación del desempeño. Gestión por competencias en disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/gestion-por-competencias-paraevaluar-el-desempeno.htm>
- Gordillo, H. (2004) evaluación de las competencias laborales. (en red) disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/evacomlab.htm>
- Hernández, T., Terán, E., Navarrete, D., & León, A. (2007). El Síndrome de Burnout: Una Aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y medición. 50-68.
- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la Sanidad Pública Gallega. Tesis Doctoral, Universidad de Vigo. Recuperado el 30 de 09 de 2019, de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_ga_llega_analisis.pdf?sequence=
- Morillo, C. J. (2009). Motivación y habilidades de la dirección. Revista Electrónica CEMCI, 16.
- Naranjo, P. (. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. San José de Costa Rica, Costa Rica: Universidad de San José de Costa Rica. Peña, C. (. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas - Madrid.
- Padilla, C. (2018). Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Recuperado el 28 de 09 de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10922/1/T-UCSG-POS-MAE180.pdf>
- Robbins, S. (. (2009). Comportamiento Organizacional 13o edición. México: Pearson educación.
- Rodríguez, A. (2016). Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores Administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia –

2016. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 29 de 09 de 2019 de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22094/Rodr%C3%ADg_séquence=1&isAllowed=y

Ruiz, I. (2017). Los profesionales que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). burnout y características Sociolaborales. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba, Córdoba. Recuperado el 28 de 09 de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/da6b/1c262db41172bd5549cea7e57540b7a9bba2.pdf>

Sampieri, R. H. (2010). metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill/Interamericana editores S.A.C.

Sánchez, L. (2017). Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Distrito de Huacho. 2017. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos, Lima. Recuperado el 27 de 09 de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8535/S%C3%A1nchez_R_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, H. (2017). 5) Síndrome de Burnout y su relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Tabla 11:

Matriz de Consistencia Metodológica (ANEXO N° 5)

TITULO. EL SÍNDROME EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LASUNARP- SEDE CAJAMARCA 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES/ CUALIDADES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>¿Existe Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la (SUNARP)- Sede Cajamarca?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de SUNARP- Sede Cajamarca?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de SUNARP- Sede Cajamarca.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Identificar la relación entre Cansancio emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la SUNARP-Sede Cajamarca.</p> <p>b) Identificar la relación entre despersonalización y</p>	<p>El Síndrome de Burnout influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) sede Cajamarca”.</p>	<p>Variable X. Síndrome de Burnout: padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonal es que se</p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización Personal</p>	<p>Estrés</p> <p>Falta de amor propio</p> <p>Insensibilidad,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agotamiento ▪ Autoestima ▪ Autoeficiencia 	<p>El método de investigación es hipotético deductivo debido a que se ha propuesto una hipótesis como consecuencia de la información recolectada, iniciando por la observación de la situación del Síndrome de Burnout, y tuvo que ser verificada esta hipótesis a través de</p>	<p>Cuestionario Síndrome de Burnout</p> <p>Cuestionario de Desempeño Laboral</p>

SUNARP- Sede Cajamarca? ¿Qué relación existe entre la Realización Personal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos? (SUNARP)	Desempeño Laboral en los trabajadores de la SUNARP-Sede Cajamarca. c) Identificar la relación entre la relación personal y Desempeño Laboral en los trabajadores de la SUNARP- Sede Cajamarca.		presentan en el trabajo.			técnicas e instrumentos	
			Variable Y. Desempeño Laboral: Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones.	Desempeño de Tarea Desempeño Contextual Desempeño Organizacional	Atención a los usuarios Cumplimiento de las tareas encomendadas Tiempo para cumplir las metas laborales		

Instrumento:**CUESTIONARIO**

Objetivo de la encuesta: estimado(a) trabajador(a) se está realizando una investigación que tiene por objetivo identificar la Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo, se agradece su colaboración.

Sugerencia: evite borrones o enmendaduras, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de la investigación.

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI-GS)

Tiempo de servicio en la Institución	Más de un año		Menos de un Año	
Condición Laboral	CAS		Nombrado	
	SNP		Practicante	

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día en SUNARP-Cajamarca supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo en SUNARP.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	

12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	
16	Trabajar directamente con el público me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros de trabajo.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	

Fuente. Maslach y Jackson (1981)

Gracias por su atención.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo de la encuesta: estimado(a) trabajador(a) se está realizando una investigación que tiene por objetivo identificar la Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo, se agradece su colaboración.

Sugerencia: evite borrones o enmendaduras, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de la investigación.

Tiempo de servicio en la Institución	Más de un año		Menos de un Año	
Condición Laboral	CAS		Nombrado	
	SNP		Practicante	

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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

		1	2	3	4	5
1	¿Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2	¿Ud., analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo equipo?					
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					

9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					
12	¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?					
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?					
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?					
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?					
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?					
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?					
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?					
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?					
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

Gracias por su atención.

