



Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022

Mg. Carlos Alonso León Corzo

sccp.cleonc@gmail.com

Universidad César Vallejo

RESUMEN

El presente artículo de revisión propone describir como el cuidado de la salud mental del gestor público se basa en la efectividad del desempeño laboral influenciado por el síndrome de burnout, en favor de mejoras institucionales públicas frente a la modernización del estado. De este modo, la efectividad, es un proceso de observar y analizar el desarrollo de una gestión pública, cuyos resultados aportan a un desempeño laboral coherente y consciente del servicio asignado dentro de la institución, tomando los cuidados necesarios para un desempeño más eficiente. Para ello, se cuenta con el respaldo de autores que en sus investigaciones respaldan la información sobre efectividad (pública y municipal); gestión del talento humano, desempeño laboral, y el síndrome de burnout como variables significativas del presente artículo de revisión de carácter biopsicosocial; favorable a los servicios públicos y privados, desde la gestión administrativa a nivel nacional, regional y local; finalmente el estudio abarca componentes de la gestión pública, inmerso en contextos de salud, educación, cultura, gestiones municipales, entre otros; como impacto dentro de un periodo de gobierno en la efectividad y el desempeño laboral; por ende, evaluación y fortalecimiento del recurso humano; con estabilidad y beneficio social frente a la influencia del síndrome de burnout.

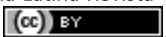
Palabras Claves: *eficiencia; síndrome de burnout; desempeño laboral*

Correspondencia: sccp.cleonc@gmail.com

Artículo recibido: 20 abril 2022. Aceptado para publicación: 05 mayo 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: León Corzo, C. A. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1090-1108. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276

Influence of burnout syndrome on effectiveness of job performance in the district municipality of Jesus Nazarene 2022

ABSTRACT

This review article proposes to describe how the mental health care of the public manager is based on the effectiveness of the work performance influenced by the burnout syndrome, in favor of public institutional improvements in the face of the modernization of the state. In this way, effectiveness is a process of observing and analyzing the development of public management, the results of which contribute to a coherent and conscious work performance of the service assigned within the institution, taking the necessary care for a more efficient performance. For this, it has the support of authors who in their research support the information on effectiveness (public and municipal); management of human talent, job performance, and burnout syndrome as significant variables in this biopsychosocial review article; favorable to public and private services, from administrative management at national, regional and local level; finally, the study covers components of public management, immersed in contexts of health, education, culture, municipal management, among others; as an impact within a period of government on effectiveness and job performance; therefore, evaluation and strengthening of human resources; with stability and social benefit against the influence of burnout syndrome.

Key Words: *efficiency; burnout syndrome; work performance*

Influência da síndrome de burnout na eficácia de desempenho profissional no município distrital de Jesus Nazareno 2022

RESUMO

Este artigo de revisão se propõe a descrever como a atenção à saúde mental do gestor público se fundamenta na efetividade da atuação laboral influenciada pela síndrome de burnout, em prol de melhorias institucionais públicas diante da modernização do Estado. Deste modo, a eficácia é um processo de observação e análise do desenvolvimento da gestão pública, cujos resultados contribuem para uma execução coerente e consciente do trabalho do serviço atribuído na instituição, tendo os cuidados necessários para uma atuação mais eficiente. Para isso, conta com o apoio de autores que em suas pesquisas apóiam as informações sobre efetividade (pública e municipal); gestão do talento humano, desempenho no trabalho e síndrome de burnout como variáveis significativas neste artigo de revisão biopsicossocial; favorável aos serviços públicos e privados, desde a gestão administrativa aos níveis nacional, regional e local; por fim, o estudo abrange componentes da gestão pública, imersos em contextos de saúde, educação, cultura, gestão municipal, entre outros; como um impacto dentro de um período de governo sobre a eficácia e o desempenho no trabalho; portanto, avaliação e fortalecimento dos recursos humanos; com estabilidade e benefício social contra a influência da síndrome de burnout.

Palavras-chave: eficiência; síndrome de burnout; desempenho no trabalho

INTRODUCCIÓN

Hoy en la actualidad, los procesos en gestión pública han tomado más interés desde la perspectiva de su recurso humano, como la entrega de servicio de calidad para los ciudadanos y desde un aspecto particular municipal se acortan los lazos alejados de política sino más bien el estar más comprometidos con la comunidad.

Al revisar la literatura, se hace un análisis de los conceptos u dimensiones a utilizar, sobre la representatividad del factor humano en la gestión municipal para evidenciar como la efectividad del desempeño laboral es influenciada por el síndrome de burnout.

Así; Hernández, R. (2020); quien en su investigación doctoral considera al estrés y la ansiedad como factores que afectan a los servidores de salud como cualquier otro personal dentro de la ejecución de su labor operativa u profesional; y con estos resultados se desarrollan intervenciones en pro de una efectividad que participa en el desempeño de la labor correspondiente; entendiendo la necesidad de uso de refuerzos para mantener una constante de servicio positivo, de este modo, la investigación tiene un realce importante por la preocupación del ser humano en la sociedad.

Por otro lado, también Figueroa, S. (2020); quien desarrolla su investigación en favor del desempeño laboral, la efectividad y calidad del servicio ofrecido; comparte la mejora en la satisfacción de servicio dado en atención a usuarios, como parte de la gestión pública; y Flores, F. (2020); que enlaza los aspectos de liderazgo y motivación en pro de la efectividad de un desempeño laboral idóneo, frente agentes estresores que participan dentro del ámbito administrativo y de gestión.

Así también; Tapia (2020); comparte la efectividad de fortaleza administrativa en la gobernabilidad y Ñaupari (2018); contempla la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la forma de gestionar sus actividades constantes desde la perspectiva administrativa.

Por ello, en este artículo de revisión, la metodología es de revisión teórica, la cual comprende la recolección de fuentes bibliográficas, seguido del análisis de los conceptos y teorías sobre efectividad, desempeño laboral, síndrome de burnout u otros que impactan en el campo organizacional público.

Acorde a las investigaciones mencionadas, la gestión administrativa desde los fundamentos del valor humano y los retos que asumen, de forma constante y promocional; evidencian una respuesta eficiente frente a la labor que desempeñan a

pesar de contar con agentes estresores constantes que lleven al agotamiento y afectación de su salud personal; considerando la fortaleza del servidor público frente a la influencia del síndrome de burnout en la efectividad de su desempeño laboral dentro de la administración pública.

DESARROLLO

Basado en las investigaciones, tenemos que la efectividad influye en el desempeño desde una perspectiva psicológica administrativa; que aporta al conocimiento científico, para propuestas de mejora en el personal; considerando aspectos como la formalidad administrativa, el horario administrativo, las funciones que realizan y/o las responsabilidades que tienen asignados dentro de su labor profesional.

Según Guerrero et. al. (2021); manifiesta cómo se debe gestionar el conocimiento con el uso de las tecnologías en la administración pública con la finalidad de aportar a la comunidad y agilizar los procesos y tiempos de gestión. Es aquí, que al considerar la influencia del Síndrome de Burnout en la efectividad del desempeño laboral Municipal, resaltaos aspectos de salud psicológica y administrativa que toda organización pública hoy en día debe tener en cuenta en favor de la obtención de resultados; reafirmando a la efectividad como punto vital; sin embargo, existe la presión laboral y que en ocasiones genera desgaste de tipo emocional, cognitivo y físico propiamente dicho; es decir que de forma integral se observa al personal como ser de valor para la entidad municipal.

Basados en esta información; podemos suponer que tal vez exista la relación significativa del Síndrome de Burnout en la efectividad del desempeño laboral municipal, o no. Pero si de importancia comprender la efectividad como factor dentro del desempeño laboral en la gestión pública, como valor del recurso humano y la calidad de servicio que se ejecute para el respaldo interno o externo pero que involucra la salud personal.

Partiendo del interés de la preocupación del ser humano, desde su individualidad, como su entorno social; lo que para Rogers significa tomar en cuenta la "fuerza de vida", donde visualiza el estado actual del ser humano, en un todo integral aportando al énfasis de la libertad para la toma de decisiones en los propósitos de vida y existencia, por ende, elecciones y/o gestiones públicas, como política.

Con ello, la consideración del desempeño laboral en base al recurso humano es de vital importancia; desde una perspectiva epistemológica como el humanismo u existencialismo en pro del ser; como el carácter antropocéntrico de la cultura moderna;

considerando al ser humano como el colaborador en la gestión administrativa pública y que los aspectos de salud impactan en su desempeño laboral, por las actividades diarias que ejecuta en el trabajo y, por ende, puede presentarse su ineffectividad de lograr sus metas.

En el aporte de Sacristán (2020); explica sobre la eficiencia en la salud; con influencia de la tecnología; siendo el coste-efectividad la referencia de su investigación y que complementa, la nuestra, desde la perspectiva de cómo impacta o no el síndrome de burnout en el desempeño de las labores de los colaboradores en la gestión municipal.

Por otro lado, Rocha (2020); también explica como un modelo de evaluación del desempeño de un consejo de salud impacta eficazmente en lo laboral; considerando dimensiones como autonomía, organización, representación, participación comunitaria e influencia política; estos promueven mejor la claridad en el enfoque del desempeño laboral y como día tras día existe el enfrentar los aspectos integrales de la salud individual frente a la realidad de un gobierno local (municipio).

Con la información planteada encontramos la significancia de impacto en la efectividad en el desempeño laboral, pero considerando también la influencia de situaciones estresantes dentro de las actividades u funciones de la gestión pública; así el comprender las dimensiones teóricas tenemos:

1. Efectividad

Se basa en relacionar los conceptos de eficacia y eficiencia como parte de un equilibrio general; donde la eficacia busca lograr un resultado; mientras que la eficiencia será la capacidad de lograr un propósito con el mínimo de recursos posibles. Por ende, la efectividad engloba eficiencia y eficacia, en búsqueda del efecto deseado, en corto tiempo y con menor cantidad de recursos.

Para Rodríguez (2020); comparte la existencia de importancia de tocar el tema de salario emocional como estrategia para la efectividad, encontrando un equilibrio en el proceso laboral; y Ariza (2017); indica que la efectividad nace de un modelo constructivista, considerando al recurso humano de forma administrativa pero que aporte en esencia a la labor que desarrolla y sea más eficiente (potenciación de cumplimiento).

Dentro de esta revisión notamos que la Efectividad como esencia plantea:

1.1. *Efectividad en la Gestión Pública*

Debe entenderse como la posibilidad de medir el uso de los recursos o gastos asignados en pro de la comunidad o población. Acorde a ello, se orientará a la consecución de mejoras en la efectividad de los servicios públicos. Es decir, recoger información para nuevas realidades sociales e influir en ellas, y contribuir a cambios que sean positivos para la comunidad y a su vez les traiga beneficios constantes.

Estos esfuerzos se relacionan a la modernización en el tiempo de gestionar de forma más comprometida y adecuada sobre el valor que el recurso humano desempeña; entonces considerar cuatro mega tendencias:

- a) Reducción del tamaño del Estado
- b) Privatización de servicios públicos
- c) Incorporación de las Tics
- d) Capacitación constante de forma internacional y nacional en gestión pública

Con el aporte de Iglesias (2020); visualiza que la efectividad en la gestión pública se basa en el interés de las instituciones como el preocuparse del bienestar de su personal para que respondan mejor a su desempeño laboral, por ende, la preocupación de un clima laboral adecuado; que contempla los aspectos psicológicos en comunicación, toma de decisiones y relaciones interpersonales en las áreas administrativas correspondientes como la del municipio. Por ello, se respalda teniendo un mejor proceso organizativo, motivador y desacelere la carga o tensión constante por documentación y demora en tiempos de ejecución dentro de su labor operativa; es decir, generar un mejor clima laboral. Hoy en día las empresas se preocupan mucho por su clima organizacional; ya que estos influyen en sus colaboradores.

Para Alarcón (2020); es importante en toda organización cumplir con los aspectos que una gestión solicita como el logro de metas y, por ende, evaluar la eficiencia de los resultados en favor de los colaboradores dentro de la organización.

En ese sentido; la administración pública aporta a la sociedad o comunidad como parte de gestar productividad y beneficios que perduren en el tiempo, de forma adecuada; sin embargo, en algunos casos ello no es tan claro por los trámites burocráticos que se ejercen y se dilatan en el tiempo.

Con ello podemos afirmar; que para la efectividad de la gestión pública; se debe construir metodologías para su mejoramiento; permitiendo eliminar algunas normativas que no aportan al avance económico y social; y, sobre todo, aporte aspectos más democráticos y sin corrupción; resultando aspectos efectivos en el desempeño de labor profesional o del servidor público en su operatividad.

1.2. Efectividad en la Gestión Municipal

Conforme a los conceptos desarrollados de la gestión pública, pasamos a la localidad como algo específico; así tenemos, la gestión municipal comprende el accionar institucional, direccionadas a cumplir metas u objetivos trazados por el trabajo o planes de acción de la institución y que nos descuida la parte administrativa como el recurso humano.

La misma gestión municipal, aporta al desarrollo de habilidades y competencias administrativas para la el comprender de la realidad local, sus problemáticas y posibles soluciones que se han de alcanzar como beneficio.

En tal sentido; Mesa (2021); comparte que la gestión municipal va ejercer su propia gestión en beneficio de la comunidad y/o sociedad para responder a sus necesidades y sobre todo el cuidado de su medio ambiente. Proponiendo, una gestión municipal en donde las estrategias planteadas magnifiquen esfuerzos y recursos en pro de ejecuciones eficientes y eficaces involucrando conocimiento y tecnología para el medio ambiente y sobre todo potenciación del recurso humano.

Otro de los autores que respalda el accionar de la gestión es Kroth et. al. (2019); donde manifiesta el aporte significativo en la gestión administrativa municipal y, por ende, existe consistencia para la labor municipal y de resultados eficientes por el desempeño de sus colaboradores.

Habiendo revisado los aspectos generales y específicos de la efectividad; la investigación busca encontrar entre sus elementos aspectos concretos y claros en la relación con lo eficiente en el desempeño laboral; teniendo una influencia significativa como es el síndrome de Burnout; pero sin descuidar las concepciones siguientes:

2. Gestión del Talento Humano

Se debe contar con políticas y prácticas necesarias para la gestión en el factor humano como reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño, en favor del personal dentro de una organización. Cuyas características

son: conocimiento, habilidad, juicio, actitud y funciones como:

1. Función empleo: Adicionar al Personal.
2. Función de administración de personal: Inicio y fin de contrato.
3. Función de retribución: Salario a percibir.
4. Función de dirección y desarrollo de RRHH: Organigrama.
5. Función de relaciones laborales: Manejo de conflictos.
6. Función de servicios sociales: Clima Laboral.

3. Desempeño Laboral

El sector salud considera la RM N° 626-2008/MINSA-Perú, y el DA N°142. Donde hace énfasis en las competencias y habilidades del personal.; como parte de sus gestiones operativas en la institución de forma efectiva y productiva del personal.

También Aguirre (2017); manifiesta que el desempeño influye sobre el comportamiento y resultados laborales, metas alcanzar en pro del desempeño futuro; y Ramírez (2018); plantea la evaluación de desempeño, como proceso que evalúa cualitativa y cuantitativamente los resultados a cargo, identificando competencias adquiridas.

Entonces la gama del desempeño laboral se encuentra con varios factores que intervienen, pero, sobre todo suman en el proceso de información; así como los colaboradores indican que el factor de competitividad es importante y la salud psicológica mucho más; ya que enfrentan situaciones estresantes significativas; entendiendo:

3.1. Competencia

Tomándose en cuenta aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que existen en el ser humano para desarrollar eficientemente las tareas encomendadas. Como también, ser capaz de la resistencia y mejoras frente a otras entidades institucionales.

Algunas de las competencias a tomar en cuenta en el proceder: seguridad, protección, gestión y disciplina que apoya la labor de los colaboradores dentro y fuera del municipio.

3.2. Evaluación del desempeño

Se tratará de un proceso sistemático-periódico que revisa cualitativa y cuantitativamente su desempeño en lo laboral. Por otro lado; cuando se analiza el perfil del puesto o cargo se toma en cuenta las relaciones interpersonales, manejo de la tensión o hacer frente al estrés, como resolución de conflictos laborales.

Otros temas que pueden considerarse en la evaluación de desempeño son: Disposición

para colaborar en otras tareas que no necesariamente tienen que ver con el cargo, presencialidad y ejecución de las tareas; la puntualidad, resolución de problemas, la capacidad de recibir críticas constructivas e integrarlas al trabajo.

Es así que los aportes de Baghdadam et. al. (2020); nos comparte la forma como los recursos humanos son importantes hoy en día, para poder respaldar la evaluación del desempeño laboral según los cargos profesionales u funciones asumidas en la institución pública.

Entonces podemos considerar que para que los colaboradores sean efectivos en su desempeño necesitan de ser evaluados por periodos de tiempo determinados y así valorar su continuidad, generando valor para la institución.

3.3. Importancia de la Evaluación del desempeño

El desempeño, ayuda a la implementación de políticas en pro de mejoras laborales, brindando información para realizar procesos de capacitación, de relaciones humanas y de responsabilidades en sus funciones para resultados positivos dentro de la labor profesional. Generando dentro de la gestión administrativa gratos beneficios para el personal.

3.4. Objetivos de la Evaluación del Desempeño

Tenemos 3:

- a. Medir el potencial humano.
- b. Tratar al personal de forma ventajosa dentro de la administración.
- c. Proponer la participación del personal constante.

3.5. Desempeño Institucional

1. **Eficacia:** Cumplimiento de los objetivos.
2. **Eficiencia:** Producción con menores recursos.
3. **Economía:** Generar y Movilizar las finanzas en pro de metas.
4. **Calidad del Servicio:** Respuesta en pro de las necesidades del usuario interno o externo.

Compartiendo la información en relación a la efectividad con el desempeño laboral, también contamos con la influencia, la cual sería definir:

4. Síndrome de Burnout

Donde Alves (2019); indica que es una enfermedad ocupacional, caracterizada como resultado del estrés excesivo y crónico desarrollado en el ambiente laboral, resultante de

la exposición prolongada a factores que afectan su estado físico, psicológico y conductual. Para Moreira (2020); considera al SB como el aspecto biopsicosocial del ser humanos en su conducta diaria, más en situaciones que generen inestabilidad elevada y no promuevan un desempeño laboral adecuado. También el mismo estudio respalda las intervenciones psicofarmacológicas que apoyan los procesos de intervención del SB y posible mejora de la eficacia de la labor. Teniendo hallazgos de alto, medio y bajo nivel según corresponda; he allí donde la intervención de los colaboradores del municipio de Jesús Nazareno como partícipes de la investigación mencionan; que es importante organizarse y generar un espacio laboral grato para obtener resultados favorables. Los síntomas que puede presentar son: apatía, fatiga física, tics nerviosos, temblor de manos, palpitaciones, taquicardia, dolores musculares, cefaleas, entre otros afectando vida social y familiar, cuyos resultados son aislarse o quedarse solo.

Los profesionales en los diferentes campos de su labor son los más propensos a padecer de esta problemática. Existiendo un 30% de este padecimiento de forma general. Así podemos contar con estadios previos al Burnout, constituido por:

- **La Luna de miel:** Energía suficiente para el trabajo.
- **El despertar:** Expectativas poco realistas, no satisfacción de las necesidades.
- **Brownout:** Fatiga crónica e irritabilidad, cambio de hábitos como de comida y sueño.
- **Burnout:** Se experimenta un sentimiento abrumador de fracaso y pérdida de autoestima y autoconfianza; aunados a depresión, soledad y vacío.
- **La etapa del Fénix:** Regresar del estado en que se encuentra, pero son bastante paciencia y tolerancia.

Y a su vez las causas que presentan *ppueden ser desencadenantes cotidianos o intensos y de duración prolongada; como:*

- La naturaleza de la tarea
- La variable organizacional e institucional
- La variable interpersonal (colegas, familia, amigos, redes de apoyo social)
- La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad).

Por otro lado, también tenemos los tipos:

- **Burnout Activo:** Caracterizada por mantener una conducta asertiva; relacionado a los elementos externos del profesional en su labor.
- **Burnout Pasivo:** Caracterizada por sentimientos de escape y apatía; relacionado con los elementos internos psicosociales.

Donde tomamos en cuenta: *agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal* que afecta al personal administrativo dentro de la gestión pública.

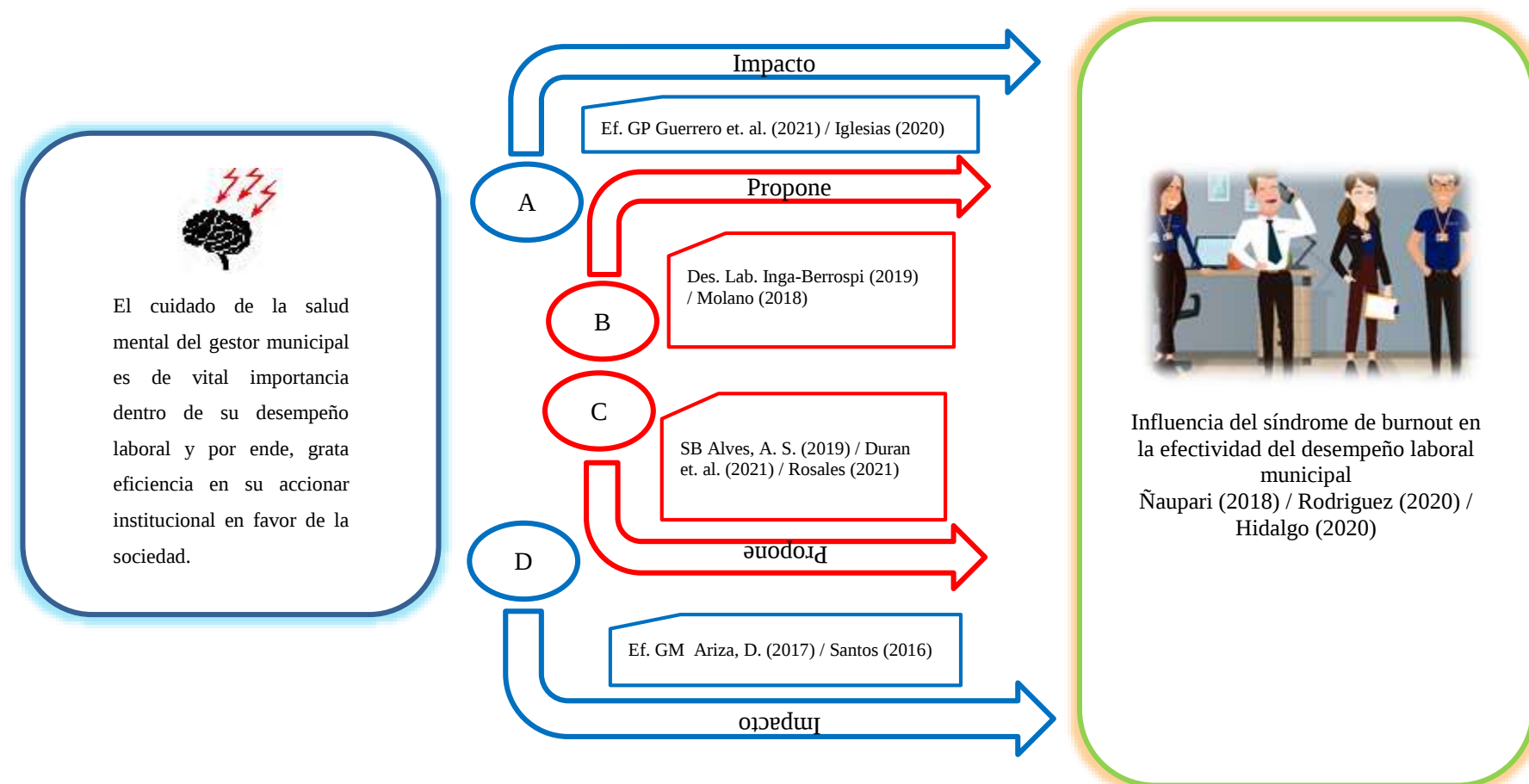
Autores como; Durand et. al. (2021); nos indica que cada vez existe la presencia de un estrés laboral elevado repercutiendo en el trabajo; Rosales et. al. (2021); plantea que el SB es un problema social que impacta en los desempeños laborales; y que en las nuevas políticas deben tomarse conciencia al recurso humano en la organización.

5. Evaluación de la influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral municipal

Por último, la evaluación que se realiza sobre el SB y la efectividad en el desempeño laboral en los aspectos teóricos se profundiza con Huarcaya y Calle (2021); que analiza el burnout en el personal médico, siendo afectados, y como ello impacta en su desempeño y carga personal. También Hidalgo et. al. (2020); manifiesta que las personas requieren de un equipo multidisciplinario en pro de atender al personal o, por ende; alguien con quien puedan contar para la mejora personal y ambiental como parte de la institución pública. Sin embargo; es poco lo que se hace en el municipio, ya que los colaboradores mencionan que debe existir espacios fuera de los del almuerzo para manejar o disipar situaciones estresantes.

Entonces, en el proceso de evaluación del SB frente a la efectividad del desempeño laboral, impacta sobre el recurso humano y se comparte la idea de implementar manejos de entretenimiento específico como contar con temas de concientización o salud psicológica para manejar situaciones estresantes elevadas.

Figura 1: Influencia del Síndrome de Burnout en la efectividad del desempeño laboral Municipal



Nota: “Elaboración propia según Guerrero et. al. (2021), Iglesias (2020), Inga-Berrosapi (2019), Molano (2018), Alves (2019), Duran et. al. (2021), Rosales (2021), Ariza (2017), Santos (2016), Ñaupari (2018), Rodriguez (2020), Hidalgo (2020)”.

Algunos puntos para su enfrentamiento y mejora son los términos de compromiso laboral (pacto) y resiliencia (capacidad de superación); considerado como parte del proceso de mejora en el Municipio.

Por otro lado, acorde a las intenciones de los colaboradores destacan el contar con técnicas psicológicas como: logoterapia (Viktor Frankl), TRE (Albert Ellis) u el AT (Eric Berne); todo ello en el complemento del factor del manejo del estrés y hacer frente al SB para una efectividad del desempeño laboral ejercido.

Finalmente; con los estudios de Tsareva, et. al. (2020); quien considera a la productividad como un valor de importancia agregado para las empresas; y que para la investigación promueve la evaluación del desempeño laboral para resultados eficaces a pesar de existir un síndrome psicológico que afecte este proceder. De este modo, tanto los autores que han profundizado en estas dimensiones, consideran el impacto de revalorar al ser humano de forma integral (pensar, sentir y actuar); desde una visión analítica cuantitativa y cualitativa al SB como un factor que puede o no alterar la efectividad del desempeño laboral.

Finalmente, con la información revisada y aporte de los diversos autores como Alarcón et. al (2020); Caravaca et. al. (2019); y Alarcón et. al. (2018); podemos tener en cuenta que cuando nos involucramos en los procesos de gestión pública y se asumen algunas funciones como profesionales se estará expuesto a situaciones estresantes y que en tiempo puede generar un desequilibrio en el desempeño de la labor y por ende alteración en la efectividad como factor humano.

CONCLUSIONES

Se considera los aportes de Huarcaya y Calle (2021), Hidalgo et. al. (2020), Tsareva, et. al. (2020), Alarcón et. al (2020), Caravaca et. al. (2019) y Alarcón et. al. (2018); como significativos en el proceso de analizar las situaciones estresantes frente al desempeño laboral y como estas afectan en la labor administrativa pública dentro de una entidad municipal y por ende, la efectividad en favor a resultados se ve comprometida, es decir la presencia de una carga alta de tensión significativa.

Por otro lado, también Baghdadam et. al. (2020), Alves (2019), Moreira (2020); Durand et. al. (2021) y Rosales et. al. (2021); comparten que el impacto de un estado de salud en el campo psicológico puede contener beneficios negativos en el desempeño laboral y, por ende, una efectividad disminuida en el proceder administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, A. (2017). *Administración de organizaciones en el momento actual*. Lima, Perú: Ediciones Pirámide. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/\[PD\]%20Documentos%20-%20Que%20es%20el%20liderazgo.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/[PD]%20Documentos%20-%20Que%20es%20el%20liderazgo.pdf)
- Alarcón Barrero, Roger, Sánchez Vignau, Barbara Susana, & Salvador Hernández, Yudith. (2020). Contribuciones a la evaluación del resultado de la gestión gubernamental cubana en el entorno local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3), 388-408. Epub 02 de diciembre de 2020. Recuperado en 26 de julio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000300388&lng=es&tlng=es.
- Alarcón Barrero, R., & Salvador Hernández, Y. (2020). La efectividad del desempeño de la gestión pública de gobiernos locales. Análisis de un caso de estudio. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–16. Web: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2050/2107>
- Alarcon Siancas, C. del P., & Alarcon Pedraza, O. E. (2018). Factores que influyen en la efectividad de la capacitación, el desempeño laboral y las características sociodemográficas de los trabajadores del instituto nacional cardiovascular- salud. Web: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2531>
- Alves, A. S. (2019). Fatores desencadeantes da Síndrome de Burnout em enfermeiros que atuam em unidade de terapia intensiva. Web: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/13597>
- Ariza, D. (2017). Efectividad de la gestión de los proyectos: una perspectiva constructivista. *Obras y proyectos*, (22), 75-85. Web: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-281320170002000075>
- Baghadam, Ghazanfar, Sayadi, Saeed, Tavakoli, Hamdolla Manzari, Salajegheh, Sanjar, & Sheykhi, Ayob. (2020). Teaching the essential concepts of relationship between human resource accounting and employee performance in Maskan Bank Branches of Shiraz. *Conrado*, 16(74), 169-179. Web: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-

86442020000300169&lng=es&tlng=en.

Cárdenas, N; T. (2017). Auditoria De Desempeño a la Labor del Personal Administrativo de la Biblioteca y sus Implicancias en la Gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016. Web:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4191>

Cárdenas, C; H. (2020). Clima Laboral y Desempeño en Docentes de la Universidad Autónoma Del Perú. Lima – 2018. Web:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6804/cardenas_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caravaca-Sánchez, F., Barrera-Algarín, E., Pastor-Seller, E., & Luís Sarasola-Sánchez-Serrano, J. (2019). Prevalencia y Factores de Riesgo Asociados al Síndrome De Burnout entre Los Profesionales del Trabajo Social en Servicios Sociales Municipales en España. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 9(17), 89–109. Web:<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=140906558&lang=es&site=eds-live>

Cosavalente-Vidarte, Oscar, Zevallos, Leslie, Fasanando, Jose, & Cuba-Fuentes, Sofia. (2019). Proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 319-325. Web: <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4623>

Durán Rodríguez, Reudis, Gamez Toirac, Yanine, Toirac Sánchez, Kelvin, Toirac Fuentes, Joselmi, & Toirac Terrero, Delvis. (2021). Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *MEDISAN*, 25(2), 278-291. Web: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192021000200278&lng=es&tlng=es.

Figueroa, S. (2020). Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019. Web: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45665>

Flores, F. (2020). Liderazgo, motivación y efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. Huaraz, 2019. Web: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48442/Flores_PFA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guerrero Meléndez, Tania Y., Ríos Alvarado, Ana Bertha, Roque Hernández, Ramon Ventura, & Saldívar Alonso, Vicente Paul. (2021). La gestión y transferencia de conocimiento sobre el maíz en México a través del desarrollo de ontologías de dominio: un desafío actual. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 00032. Web: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2543>
- Hernández, R. (2020). Estudio sobre la Efectividad de un Programa de Intervención con refuerzo para reducir el Estrés y La ansiedad en Estudiantes de Enfermería durante El Prácticum. Web: <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1910505>
- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hidalgo-Andrade, Paula, & Martínez-Rodríguez, Silvia. (2020). Development of a cognitive-existential intervention to decrease compassion fatigue in formal caregivers. *Interdisciplinaria*, 37(2), 239-251. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2020.37.2.15>
- Huarcaya & Calle (2021). Influencia del síndrome de burnout y características sociodemográficas en los niveles de depresión de médicos residentes de un hospital general. *Educación Médica*, 22 (2), 142-146. Web: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181320300371>
- Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, Torres Esperón, Julia Maricela, & Mora Pérez, Yuliett. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. Web: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601189&lng=es&tlng=es.
- Inga-Berrosipi, Fiorella, & Arosquipa Rodríguez, Carlos. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 312-318. Web: <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Kroth & Guimaraes (2019). Pacto pela Saúde: efeito do tempo na eficácia da gestão municipal. *Revista de Administração Pública* 53 (6), pp. 1138-1160. Web:

<https://doi.org/10.1590/0034-761220180440>.

- Martins, L. B., Zerbini, Thaís, & Medina, Francisco J. (2019). Impact of online training on behavioral transfer and job performance in a large organization. *Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(1), 27-37. Web: <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a4>
- Medeiros, Lucilene Martorelli Ortiz Petin e Batista, Sylvia Helena Souza da Silva Humanização na formação e no trabalho em saúde: uma análise da literatura. *Trabalho, Educação e Saúde* 2016, 3(14), 925-951. Web: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00022>.
- Mesa, A. (2021). Desempeño institucional y gestión ambiental municipal, un análisis desde la percepción de los actores ambientales de la comunidad. *Universidad de Manizales, Revista LUMINA*. Web: <http://dx.doi.org/10.30554/lumina.v22.n2.3416.2021>
- Moreira, Amanda Sorce and Lucca, Sergio Roberto de Psychosocial factors and Burnout Syndrome among mental health professionals. (2020). *Revista Latino-americana de Enfermagem* 28. Web: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>.
- Narbona, R. (2021). *La Psicología Humanista de Carl Rogers*. El Cultural, El Mundo.
- Ñaupari, K. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2018. Web: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27177>
- Ramírez, A. (2017). Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una Empresa de Servicios de Agua Potable, Región Callao. Lima: Universidad Ricardo Palma. Web: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1478>
- Ramírez, M. (2017). La motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, Región Callao. Lima: Universidad Ricardo Palma. Web: <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.05>
- Ramírez S., L. (2018). Administración estratégica en el Sector Público.
- Rocha, Maricélia Braga, Moreira, Diane Costa he Bispo, José Patrício (2020). Conselho de saúde e efetividade participativa: estudo sobre avaliação de desempenho. *Cadernos de Saúde Pública* 2020, 36(1) Web: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00241718>.
- Rodríguez Ramírez, María del Carmen, & Reátegui-Vargas, Pedro Enrique. (2020). Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(1), 30-36. Web:

<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n1.05>

- Rosales-Ricardo, Yury, Rizzo-Chunga, Florentino, Mocha-Bonilla, Julio, & Ferreira, José P. (2021). Prevalence of burnout syndrome in university students: A systematic review. *Salud mental*, 44(2), 91-102. Web: <https://doi.org/10.17711/sm.0185-3325.2021.013>
- Sacristán, José Antonio, Oliva, Juan, Campillo-Artero, Carlos, Puig-Junoy, Jaume, Pinto-Prades, José Luis, Dilla, Tatiana, Rubio-Terrés, Carlos, & Ortún, Vicente. (2020). ¿Qué es una intervención sanitaria eficiente en España en 2020? *Gaceta Sanitaria*, 34(2), 189-193. We: <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.007>
- Tapia, R. (2020). Efectividad del programa fortaleza administrativa en la gobernabilidad del Establecimiento Penitenciario de Pucallpa, 2019. Web: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44208>
- Torres Toala, Fausto Gady, Irigoyen Piñeiros, Verónica, Moreno, Andrea Paola, Ruilova Coronel, Erika Araceli, Casares Tamayo, Jimmy, & Mendoza Mallea, Mariuxi. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126-13. Web: <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209/200>
- Tsareva, Natalia A., & Boldyhanova, Vera A. (2020). Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 515. Web: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.515>