

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Síndrome de Burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Calixto Garay, Hilarie Cynthia

ASESOR: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73821790

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en
gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Campos Salazar, Oscar Augusto	Doctor en ciencias económicas y sociales mención en economía y sociología	22409462	0000-0003-2105-8474
3	Polino Puente, Emerson Junior	Doctor en ciencias de la educación	45867323	0000-0003-2131-8547



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 horas** del día **03** del mes de **noviembre** del año **2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Dr. Oscar Augusto Campos Salazar
Dr. Emerson Junior Polino Puente

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1352-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRESA HUÁNUCO, 2025**", presentada por la Bachiller, **CALIXTO GARAY, Hilarie Cynthia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **15 QUINCE** y cualitativo de **BUENO** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:10** horas del día **03** del mes de **noviembre** del año **2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

DNI: 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

PRESIDENTE

Dr. Oscar Augusto Campos Salazar

DNI: 22409462

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

SECRETARIO

Dr. Emerson Junior Polino Puente

DNI: 45867323

Código ORCID: 0000-0003-2131-8547

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: HILARIE CYNTHIA CALIXTO GARAY, de la investigación titulada "SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SANIDAD HUMANA HUÁNUCO, 2025", con asesor(a) DIANA HUERTO ORIZANO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 773-2025-D-FCOMP-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 26 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

212. Hilarie Cynthia Calixto Garay.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

18%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

pmc.ncbi.nlm.nih.gov

Fuente de Internet

1%

6

core.ac.uk

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

9

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%

10

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres que, con su esfuerzo y motivación, me apoyan e inculcan la educación y valores para mi buen desempeño como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y salud para culminar con este estudio, a la Universidad de Huánuco por darme la oportunidad de avanzar como estudiante. De manera grata a mis padres por darme el apoyo necesario y a mi docente asesor por guiarme en este proceso.

Este agradecimiento también va dirigido a los colaboradores de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la DIRESA Huánuco por brindarme su tiempo permitiéndome proporcionar información relevante para la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.3. OBJETIVO GENERAL	14
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	14
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	16
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	16
2.1.3. A NIVEL LOCAL	17
2.2. BASES TEÓRICAS	17
2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT	17
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	21
2.4. VARIABLE	22
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	23
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.1.1. ENFOQUE.....	25
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	25
3.1.3. DISEÑO.....	25
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.2.1. POBLACIÓN	25
3.2.2. MUESTRA.....	26
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..	26
3.3.1 TÉCNICA.....	26
3.3.2. INSTRUMENTO	26
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	26
CAPÍTULO IV.....	28
RESULTADOS.....	28
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	28
4.1.1. VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT	28
4.1.2. DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL	29
4.1.3. DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN	30
4.1.4. DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL	31
CAPÍTULO V.....	32
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables	23
Tabla 2 Trabajadores de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco.....	25
Tabla 3 Síndrome de Burnout.....	28
Tabla 4 Agotamiento Emocional	29
Tabla 5 Despersonalización.....	30
Tabla 6 Realización Personal	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de barras del Síndrome de Burnout	28
Figura 2 Gráfico de barras del Agotamiento Emocional.....	29
Figura 3 Gráfico de barras de la Despersonalización	30
Figura 4 Gráfico de barras de la Realización Personal.....	31

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la DIRESA Huánuco, 2025. El estudio fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y corte transversal. La población estuvo conformada por 19 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado a una escala de Likert del 0 al 6. Los resultados evidenciaron que el 52,6% de los trabajadores presentó un nivel medio del síndrome de burnout, mientras que el 15,8% mostró un nivel alto. En la dimensión agotamiento emocional, un 42,1% se ubicó en nivel medio; en despersonalización, un 36,8% en nivel medio; y en realización personal, un 47,4% se situó en nivel bajo. Se concluyó que el síndrome de burnout está presente en la mayoría del personal evaluado, siendo la realización personal la dimensión más afectada, lo cual evidencia la necesidad de aplicar estrategias institucionales orientadas al bienestar emocional y al fortalecimiento del clima laboral.

Palabras clave: Síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, bienestar emocional.

ABSTRACT

The present research aimed to describe the level of burnout syndrome among workers of the Human Resources Management and Development Directorate of DIRESA Huánuco in 2025. This was an applied study with a quantitative approach, non-experimental design, descriptive level, and cross-sectional scope. The population consisted of 19 workers, who were assessed using the Maslach Burnout Inventory (MBI), adapted to a Likert scale from 0 to 6. The results showed that 52.6% of the workers presented a medium level of burnout syndrome, while 15.8% showed a high level. In the emotional exhaustion dimension, 42.1% were at a medium level; in depersonalization, 36.8% were at a medium level; and in personal accomplishment, 47.4% were at a low level. It was concluded that burnout syndrome is present in the majority of the evaluated personnel, with personal accomplishment being the most affected dimension. This highlights the need to implement institutional strategies aimed at emotional well-being and strengthening the work environment.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, emotional well-being.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el entorno laboral se caracteriza por una creciente exigencia y competitividad, lo que ha generado un aumento de problemas relacionado al bienestar emocional de los trabajadores. Entre ellos, resalta el síndrome de burnout, reconocido desde 2022 por la Organización Mundial de la Salud como una condición a causa del estrés crónico laboral no gestionado, que afecta la salud emocional, física y el rendimiento de los colaboradores.

A nivel internacional, estudios revelan que más del 50% de los trabajadores experimenta dificultades que podrían derivar en burnout. En el contexto peruano, según el portal Bumerán, un 78% de los empleados reportó síntomas de este síndrome en 2023, siendo el agotamiento emocional la manifestación más común.

En el ámbito local, la Dirección de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la DIRESA Huánuco enfrenta una carga laboral alta que genera agotamiento mental y físico en su personal, afectando negativamente su desempeño, clima laboral y satisfacción personal. Este escenario refleja la necesidad de evaluar el nivel del síndrome de burnout en dicha institución, para así plantear acciones que favorezcan el bienestar de los colaboradores y mejoren la calidad del servicio público.

La investigación tuvo como objetivo principal describir el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de dicha dependencia, evaluando sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel descriptivo y diseño no experimental; la población estuvo conformada por 19 trabajadores, a quienes se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). La información recolectada fue procesada mediante cuadros estadísticos, gráficos de barras y el software SPSS.

El marco teórico se fundamentó en antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como en literatura especializada que permitió describir el síndrome de burnout. Durante el proceso se identificaron limitaciones, principalmente la escasa disponibilidad de tiempo de los colaboradores debido a su elevada carga de funciones, lo que restringió la amplitud de la información recopilada.

Finalmente, los resultados demostraron que la mayoría de los colaboradores presenta un nivel medio de síndrome de burnout, siendo la realización personal la dimensión más afectada. Esta situación plantea la necesidad de que la institución ejecute estrategias preventivas y de intervención que promuevan el bienestar emocional y fortalezcan el compromiso laboral.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad los requerimientos de un mundo dinámico y la competitividad laboral son cada vez más exigentes, esto genera en los colaboradores cansancio, afecciones físicas, agotamiento mental, entre otros problemas. Por ello se ocasionará que se reduzca el desempeño y aumenten los errores (Molina, 2020).

El síndrome de Burnout se convirtió en una preocupación de salud laboral que perjudica a personas de todo el mundo; desde enero de 2022 al ser incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades por la Organización Mundial de la Salud dejó de ser sólo una expresión de agotamiento generalizado para ser reconocido como una condición a causa del estrés relacionado con el trabajo, este fenómeno ocupacional se presenta como una respuesta al estrés laboral crónico no gestionado que puede tener efectos negativos para la salud física y mental (Sol de María, 2024).

Los efectos que genera el síndrome de Burnout en los profesionales son diversos, afectando no solo al colaborador sino también a la organización, esto debido a que las afecciones emocionales, físicas y conductuales que provoca el síndrome influye de una manera negativa en el colaborador al momento de desempeñar sus actividades (Molina, 2020).

A nivel internacional, según el Índice de Evaluación de la Vida realizado por Gallup revela que un significativo 56% de los trabajadores enfrenta dificultades que podrían derivar en síndrome de burnout. Solo un 35% de los empleados afirma estar prosperando, mientras que un 9% reporta vivir en un estado de sufrimiento. En América Latina, el 51% de los colaboradores se encuentra en dificultades. Gallup advierte que algunos países, como Estados Unidos, están al borde de una oleada de renuncias debido a este síndrome. En febrero de 2024, el 49% de los trabajadores estadounidenses reportó sentir estrés en el trabajo, el 38% ansiedad o preocupación, el 21% tristeza y el 17% episodios de ira. Lo más preocupante es que solo el 21% de los empleados siente que su empresa se preocupa genuinamente por su bienestar tanto laboral como personal (Medina, 2024).

A nivel nacional, según un estudio reciente de Bumerán, en 2023, el 78% de los peruanos afirmó haber experimentado síndrome de burnout, lo que representa un aumento de 12 puntos porcentuales con respecto al año anterior. Aunque esta cifra es alta, no alcanza el pico registrado en 2020, cuando el 89% de los encuestados reportó haber experimentado este síndrome. Los síntomas más comunes incluyen cansancio extremo y falta de energía, lo que ha llevado a reevaluar las prioridades laborales. La tranquilidad mental y emocional ha pasado a ser una prioridad sobre la exigencia laboral (Chávez, 2023).

A nivel local, el estudio se centra en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco; en dicha entidad del estado se concentran altos volúmenes de actividades que requieren una adecuada sistematización por parte del colaborador, esta demanda laboral conlleva al trabajador a aglutinarse con excesos de trabajo que le genera agotamiento físico y emocional ocasionando que los colaboradores carezcan de energía para realizar correctamente sus labores, aumenten sus errores, presenten despersonalización y afecte su realización personal. Esta sobrecarga laboral se evidencia en el comportamiento de un colaborador irritado, con constantes cambios de humor al confrontar a los usuarios y brindándoles un inadecuado servicio.

Esta problemática que se presenta en dicha entidad del estado es fundamental ser atendida, ya que la finalidad de los gobiernos locales está dada por la prestación de un servicio público de calidad, logrando el bienestar general de la población, y para ello se necesita colaboradores con buena salud física y emocional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el síndrome de burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es el agotamiento emocional en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025?
- ¿Cómo es la despersonalización en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025?

- ¿Cómo es la realización personal en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el síndrome de burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el agotamiento emocional en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.
- Evaluar la despersonalización en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.
- Evaluar la realización personal en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.

1.5. JUSTIFICACIÓN

- **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación presentada resultó de gran relevancia desde una perspectiva teórica, ya que se sustentó en estudios previos sobre teorías relacionadas con el síndrome de burnout. Los hallazgos obtenidos aportaron información importante que contribuyó a enriquecer los conocimientos existentes en esta materia, para investigaciones futuras.

- **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La realización de la presente investigación contribuyó a conocer posibles soluciones y recomendaciones reales ante la existencia del Síndrome de Burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, con la finalidad de mejorar su bienestar frente a la realización de sus labores asignadas.

- **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación brindó resultados sobre cómo es el Síndrome de Burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, ya que se interpretaron todos los datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de dicha entidad pública.

La presente investigación sirvió como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con este estudio, aportando soluciones en

cuanto a la prevención del Síndrome de Burnout en entidades del Estado.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración de la presente investigación, una de las principales limitaciones fue la disponibilidad limitada de tiempo por parte de los colaboradores, debido a su elevada carga laboral. Esto restringió la profundidad y amplitud de la información recopilada.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad se sustentó en el acceso a la información, ya que se contó con la autorización de la entidad y con la proporción de datos por parte de los colaboradores de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco. Asimismo, se contó con disponibilidad de tiempo como también con recursos financieros y materiales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Gisbert (2021) en su tesis que lleva como título, Síndrome de Burnout y desempeño laboral en funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia. Este estudio tiene un método correlacional, tipo cuantitativo, diseño no experimental, con una población de 18 trabajadores y en esta investigación se utilizó como instrumento el inventario de Burnout de Maslach-MBI, un cuestionario sociodemográfico y la escala de evaluación de desempeño. Se concluyó que existe una correlación negativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se da a conocer que el síndrome de Burnout no es una dificultad que presentan los mismos trabajadores sino es el resultado de la mala estructura del trabajo y del ambiente social en el cual interactúan; dándole mayor importancia a que los trabajadores sean cada vez más productivos y el desarrollo de la entidad por lo cual esto ocasiona que se presente el síndrome de Burnout.

García et al. (2024) en su artículo titulada, Síndrome de burnout en docentes universitarios del área de la salud de una universidad estatal. Este estudio tiene enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, carácter transversal y con una muestra no probabilística de 87 docentes de una universidad estatal de Morelia, Michoacán.

Se concluyó que 8 de cada 10 docentes presentan de síndrome de burnout, es necesario que se busquen estrategias para mejorar la salud integral.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Barriga (2021) en su tesis que lleva como título, Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, metodología aplicada, diseño no experimental, carácter transversal, nivel correlacional y con una población de 93 trabajadores y en esta investigación se empleó como instrumento un cuestionario. Se

concluyó, la relación que presenta el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral es inversa, porque mientras mayor es el nivel del síndrome de burnout que presenten los trabajadores, menor será su desempeño laboral.

Huamancayo (2020) en su tesis que lleva como título, Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Luyando-Naranjillo. Este estudio tiene un diseño de corte transversal, nivel correlacional, tipo aplicada, método deductivo, tiene como muestra 47 trabajadores administrativos y en esta investigación se hizo uso de un cuestionario.

Se concluyó que estadísticamente existe una correlación entre los indicadores de estrés laboral y el desempeño, mostrando también existencia de una relación directa entre las variables y un bajo grado de calificación.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

Álvarez et al. (2023) en su tesis que lleva como título, El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Huánuco 2023. Este estudio tiene un diseño no experimental, nivel correlacional, tipo básica, método inductivo y deductivo, tiene como muestra 20 trabajadores y se utilizó en cuestionario como instrumento. Concluyeron, que se ha demostrado que no se da una correlación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los colaboradores.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout es el agotamiento que se experimenta cuando te sientes emocional, mentalmente o físicamente exhausto y es el resultado de la sobrecarga laboral. Sientes esa sobrecarga cuando en el trabajo es demasiado complicado, tienes mucha cantidad o cuando trabajas durante un lapso prolongado de tiempo.

El síndrome de burnout fue definido por primera vez por Herbert Freudenberger en 1974, luego delimitado conceptualmente y metodológica por Maslach (Arias et al., 2017).

Maslach fue pionero en introducir el concepto de burnout en la literatura científica, describiéndolo como un proceso progresivo de agotamiento, cinismo y disminución del compromiso laboral en profesionales de la atención social. Posteriormente, Maslach y Jackson refinaron esta definición, conceptualizando el burnout como un síndrome psicológico tridimensional que abarca agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la percepción de eficacia profesional (Valsania, et al., 2022).

El síndrome de burnout se presenta después de una exposición prolongada a un estrés significativo, especialmente en circunstancias de grandes expectativas de los demás (Markovic, et al. 2024).

Desde enero de 2022, la OMS incluyó el síndrome de burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades, identificándose como un fenómeno laboral que surge del estrés prolongado en el trabajo y se manifiesta a través de síntomas como el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización profesional (National Geographic, 2022).

DIMENSIONES:

Para la presente investigación, se propondrá las siguientes dimensiones:

D1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

El agotamiento emocional se manifiesta en forma de sentimientos y sensación de agotamiento por el esfuerzo psicológico efectuado en el trabajo. También se describe como cansancio, fatiga o debilitamiento. Quienes manifiestan este tipo de sentimientos presentan dificultades para adecuarse al entorno laboral, debido a que no poseen suficiente energía emocional para afrontar las tareas laborales (Valsania, et al., 2022).

Este cansancio mental suele ser acompañado generalmente por una gran fatiga física donde el colaborador siente que no se recupera.

Se tiene sensación de pesadez, de que todo parece más difícil y la persona puede caer en una situación de vulnerabilidad ya que

no encuentra otro recurso que dejarse llevar por la inercia (Bascuñana, 2023).

INDICADORES

- **SOBRECARGA LABORAL:** Es una situación donde un colaborador se enfrenta a una carga de responsabilidades, demandas laborales o tareas que supera su capacidad para desarrollarlo de manera eficaz en un determinado periodo.
La sobrecarga laboral puede afectar de manera negativa la productividad en el trabajo, la calidad de trabajo realizado, ya que el colaborador puede sentirse abrumado, estresado o agotado mental y físicamente. A medida que la carga laboral aumente, es probable que la persona no cumpla con los plazos establecidos y cometa errores al desempeñar sus funciones (Ríos, 2025).
- **FATIGA:** La fatiga es una sensación de cansancio, agotamiento o falta de energía o motivación que puede interferir en la vida cotidiana. La fatiga puede darse como respuesta al estrés emocional, falta de sueño como también puede presentarse por diversas causas o enfermedades (MedlinePlus, 2024).
- **VACÍOS EMOCIONALES:** El vacío emocional es un estado de desolación interna que puede afectar a las personas en distintos momentos de su vida. Se caracteriza por una sensación crónica de insatisfacción y desconexión, que puede generar sentimientos de aislamiento y falta de compromiso. Este vacío puede ser desencadenado por experiencias adversas; las personas que experimentan suelen describir una sensación de ausencia o carencia de algo fundamental en su ser (Psicología Dana, 2024).

D2: DESPERSONALIZACIÓN

La despersonalización es un fenómeno psicológico en la cual las personas se sienten desconectadas de sí mismas, como si estuvieran observando su vida desde una perspectiva externa. Esto puede llevar a una sensación de extrañeza y desconexión con respecto a sus propias acciones, pensamientos y emociones, como si estuvieran viviendo en un sueño o viendo una película sin ser el verdadero protagonista. Las personas que experimentan despersonalización pueden sentirse ajenas

a su propia identidad y tener dificultades para reconocerse a sí misma (Cores, 2024).

INDICADORES

- **DESHUMANIZACIÓN:** La deshumanización constituye un fenómeno multifacético que implica la negación sistemática de la humanidad y la dignidad de individuos o grupos, relegándolos a una condición de inferioridad y privándolos de sus derechos fundamentales y autonomía. Este proceso, que trasciende la falta de empatía, se manifiesta en diversas formas y contextos, incluyendo entornos sociales, políticos y culturales marcados por prejuicios arraigados, ideologías extremas y estructuras de poder opresivas; la deshumanización representa una amenaza significativa para el bienestar colectivo de la humanidad (Soriano, 2024).
- **SENTIMIENTO DE CULPABILIDAD:** El sentimiento de culpa es una emoción compleja que desempeña un papel crucial en la regulación de la conducta moral. Se caracteriza por una sensación de angustia y remordimiento que surge cuando una persona percibe que ha causado daño o ha actuado de manera inmoral, incluso si el daño fue involuntario. La capacidad de experimentar culpa está estrechamente relacionada con la empatía y la conciencia moral, y puede influir significativamente en la toma de decisiones y el comportamiento ético (Castellano, 2024).
- **IDENTIDAD PERSONAL:** La identidad personal es la forma en que cada individuo se percibe a sí mismo, incluyendo sus características, creencias, valores y experiencias. Esta percepción se desarrolla y cambia con el tiempo, influenciada por las interacciones con el entorno y la reflexión personal (Álvarez, 2023).

D3: REALIZACIÓN PERSONAL

La realización personal implica alcanzar aspiraciones y metas personales a través del crecimiento y desarrollo individual, lo que permite alcanzar el máximo potencial y construir una vida plena y satisfactoria. Aunque no garantiza la felicidad constante, la realización personal se logra cuando se encuentra propósito y pasión en las actividades y

proyectos que se emprenden, lo que a su vez proporciona una sensación de satisfacción y logro (Nájera, 2023).

INDICADORES

- **AUTOESTIMA:** La autoestima constituye una evaluación integral de la propia valía y dignidad, abarcando un complejo entramado de pensamientos, sentimientos y experiencias que configuran nuestra percepción de nosotros mismos. Esta valoración personal implica el reconocimiento y aceptación de nuestras fortalezas y debilidades, así como la capacidad de sentirnos orgullosos de nuestros logros y tolerantes con nuestras limitaciones (Moreno, 2021).
- **AUTONOMÍA:** La autonomía se define como la capacidad individual para tomar decisiones y actuar de manera independiente, ejerciendo control sobre las propias acciones. Esto es importante para fomentar la independencia y la confianza a uno mismo, lo que a su vez ayuda a mejorar la motivación y satisfacción personal (Girondella, 2022).
- **SATISFACCIÓN PERSONAL:** La satisfacción personal se conceptualiza como un estado de equilibrio mental y emocional que resulta de la armonía entre los valores, metas y deseos individuales, generando un sentimiento de plenitud y contentamiento con uno mismo y con la vida (Flores, 2022).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **AGOTAMIENTO MENTAL:** El agotamiento mental ocurre cuando el cerebro se sobrecarga de tareas, responsabilidades y preocupaciones, provocando fatiga y estrés (Culligan, 2025).
- **BIENESTAR SUBJETIVO:** Definición subjetiva de calidad de vida, puede definirse como una combinación de satisfacción vital y equilibrio afectivo. La satisfacción vital mide cómo las personas evalúan su vida en general, y el equilibrio afectivo examina la frecuencia de las emociones positivas y negativas que experimentan (Fan et al., 2014).
- **CALIDAD:** La calidad es un atributo que determina el valor de algo y satisface las expectativas de quien lo percibe (Peiró, 2024).
- **CANSANCIO:** El cansancio es una respuesta natural del cuerpo al esfuerzo prolongado, que se alivia con el descanso (Savia, 2021).

- **COLABORADOR:** Un colaborador es alguien que contribuye activamente a un proyecto o tarea compartida, sumando su experiencia y capacidades para lograr un fin común (Sesame, 2025).
- **COMPETITIVIDAD LABORAL:** La competitividad laboral se refiere a la capacidad de sobresalir en la industria, lo que conduce a mejores perspectivas laborales y salariales (Coll, 2023).
- **EFICIENCIA:** La eficiencia consiste en optimizar el uso de recursos para lograr los mejores resultados con el mínimo esfuerzo (Sánchez, 2024).
- **ESTRÉS:** El estrés es una respuesta a situaciones desafiantes, y su efecto en nuestro bienestar varía según cómo lo manejamos y procesamos (OMS, 2023).
- **HABILIDADES:** Es la facultad que tiene una persona peculiarmente para realizar ciertas acciones de manera peculiar y correcta (Pérez, 2021).
- **ORGANIZACIÓN:** Se refiere a un grupo estructurado que trabaja en equipo para lograr metas y objetivos definidos (Roldan, 2025).
- **SATISFACCIÓN LABORAL:** Se define como las actitudes hacia el trabajo y las emociones, creencias y comportamientos relacionados (Wang et al., 2022).
- **SÍNDROME:** Es un grupo de características o rasgos diferentes que se manifiestan juntos y que señalan una enfermedad. La mayoría de los síndromes tienen un origen genético (NHGRI, 2022).

2.4. VARIABLE

Síndrome de burnout.

Dimensiones:

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento Emocional	Fatiga	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	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 = pocas veces a la semana 6 = todos los días
			2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
			3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	
		Sobrecarga Laboral	4. Siento que mi trabajo me está desgastando	
			5. Siento que estoy trabajando demasiado	
	Despersonalización	Vacíos Emocionales	6. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
			7. Trabajar con personas es realmente estresante para mí	
		Deshumanización	8. Me siento frustrado en mi trabajo	
			9. Trabajar directamente con personas me produce estrés	
			10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	
			11. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que les doy servicio	
		Sentimiento de Culpabilidad	12. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
			13. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	
			14. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
		Identidad Personal	15. Me siento muy energético	

Realización Personal	Autoestima	16. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas
		17. Fácilmente comprendo cómo se siente la persona que debo atender
	Autonomía	18. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo
		19. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo
	Satisfacción Personal	20. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo
		21. He conseguido muchas cosas en este trabajo
		22. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, debido a que se centró en resolver problemas específicos mediante soluciones prácticas; buscó generar conocimiento aplicable y útil para mejorar situaciones concretas (Vara, 2015).

3.1.1. ENFOQUE

El estudio presentó un enfoque cuantitativo, debido a que buscó medir y cuantificar variables a través de la recolección y análisis de datos numéricos, permitiendo analizar relaciones y probar hipótesis de manera objetiva (Vara, 2015).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La investigación adoptó un nivel descriptivo, dado que buscó describir características para entender mejor el fenómeno estudiado (Vara, 2015).

3.1.3. DISEÑO

El diseño de la presente investigación adoptó un diseño no experimental, dado que se enfocó en observar y analizar la variable en su entorno natural, sin manipulación ni intervención directa (Vara, 2015).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población fue un grupo de elementos que compartieron características similares, que fueron observables y a las cuales se quiso estudiar (García, 2016).

La población estuvo conformada por los trabajadores de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco.

Tabla 2

Trabajadores de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco

Trabajadores	Total
Personal administrativo	19

Nota. La información fue brindada por el jefe de Recursos Humanos de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco.

3.2.2. MUESTRA

La muestra fue un porcentaje seleccionado mediante muestreo intencional por conveniencia, lo que permitió obtener conclusiones generales sobre la población estudiada a partir de mediciones específicas (García, 2016).

Dado el tamaño reducido de la población, siendo un total de 19 trabajadores de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, no se extrajo una muestra y se estudió a toda la población, es decir, fue de tipo censal para así obtener resultados más precisos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA

- Encuesta

La encuesta fue una técnica de recolección de datos que permitió obtener información valiosa sobre intereses, experiencias, opiniones y otros aspectos relevantes de una población específica. Su aplicación en esta investigación facilitó la comprensión de los fenómenos estudiados y proporcionó datos importantes para el análisis (Niño, 2019).

En la presente investigación se empleó la encuesta como técnica para la recolección de datos.

3.3.2. INSTRUMENTO

- Cuestionario

El cuestionario fue un instrumento estructurado que comprendió un conjunto de preguntas ordenadas, diseñado para recopilar información relevante de un segmento específico de personas, con el fin de apoyar los objetivos de la investigación (Niño, 2019).

La presente investigación utilizó el cuestionario de Maslach como instrumento para medir el síndrome de burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUADROS ESTADÍSTICOS

Los cuadros estadísticos fueron herramientas visuales que presentaron información numérica de manera clara y organizada, lo que

facilitó su comprensión y análisis en el contexto de la investigación (Guzmán, 2018).

DIAGRAMA DE BARRAS

El diagrama de barras fue una representación gráfica que permitió visualizar y comparar valores de variables, facilitando la identificación de patrones y tendencias en los datos (Quezada, 2017).

PROGRAMA SPSS

Fue un software estadístico que facilitó el procesamiento y análisis de los datos obtenidos a través de encuestas, proporcionando herramientas modernas y fáciles de usar para extraer información valiosa y respaldar la toma de decisiones informadas (Quezada, 2017).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 3

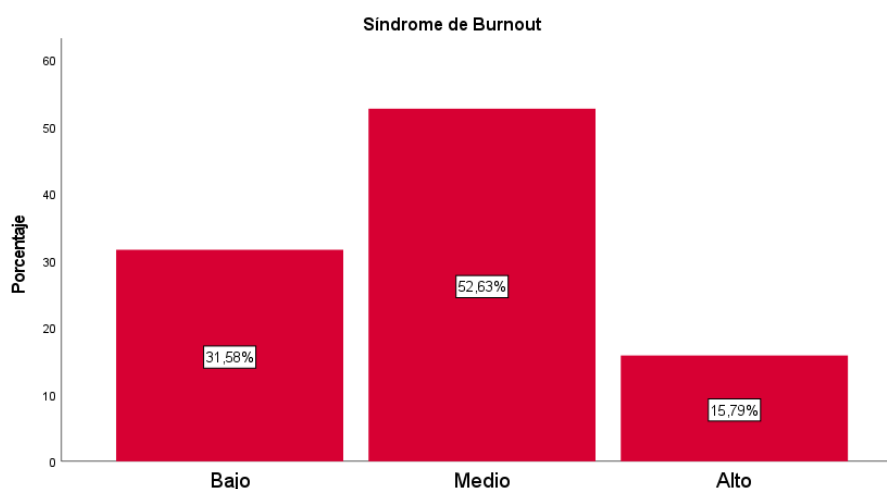
Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	31,6
	Medio	10	52,6
	Alto	3	15,8
	Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS.

Figura 1

Gráfico de barras del Síndrome de Burnout



Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada a 19 colaboradores, se puede observar que, según el rango de valoración del Inventario de Burnout de Maslach, el 31,58% presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout, el 52,63% nivel medio y el 15,79% nivel alto. Según los resultados de la encuesta, hay presencia de síndrome de Burnout a un nivel medio, los colaboradores presentan agotamiento emocional, despersonalización y una reducción del sentido de eficacia profesional.

4.1.2. DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Tabla 4

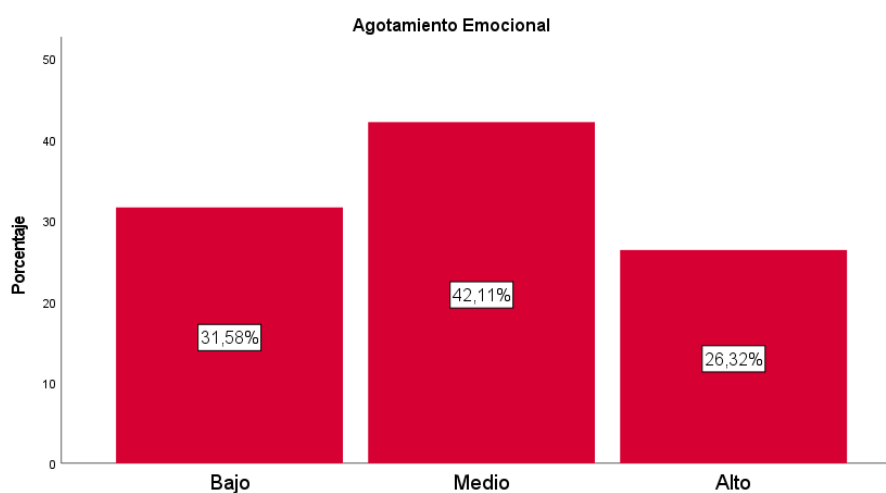
Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	31,6
	Medio	8	42,1
	Alto	5	26,3
	Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS.

Figura 2

Gráfico de barras del Agotamiento Emocional



Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada a 19 colaboradores, se puede observar que, según el rango de valoración del Inventario de Burnout de Maslach, el 31,58% presenta un nivel bajo de agotamiento emocional, el 42,11% nivel medio y el 26,32% nivel alto. Según los resultados de la encuesta, los colaboradores padecen agotamiento emocional a un nivel medio. Esto quiere decir que los colaboradores sienten cansancio, fatiga y debilitamiento.

4.1.3. DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN

Tabla 5

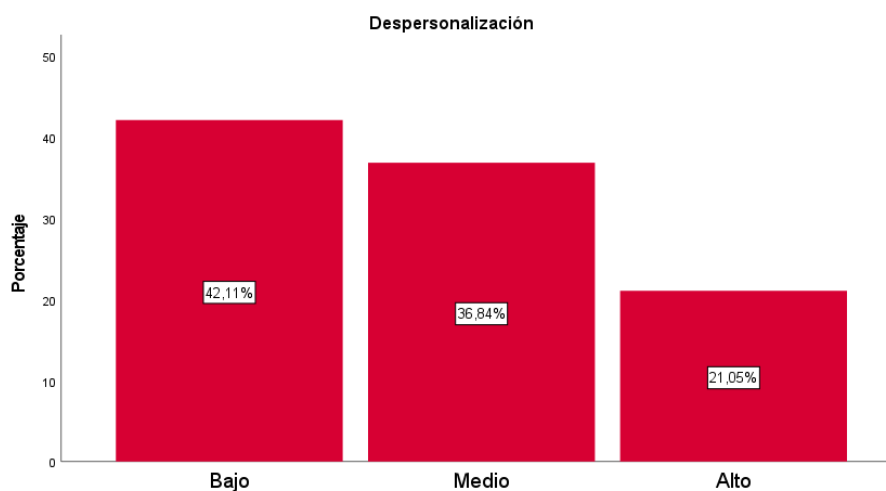
Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	42,1
	Medio	7	36,8
	Alto	4	21,1
	Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 3

Gráfico de barras de la Despersonalización



Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada a 19 colaboradores, se puede observar que, según el rango de valoración del Inventario de Burnout de Maslach, el 42,11% presenta un nivel bajo de despersonalización, el 36,84% nivel medio y el 21,05% nivel alto. Según los resultados de la encuesta, los colaboradores presentan despersonalización a un nivel bajo. Esto quiere decir que los colaboradores se sienten desconectados de sí mismos, como si estuvieran observando su vida desde una perspectiva externa, pese a ser un mínimo porcentaje los que sienten esto, se debe intervenir para manejar la situación de manera efectiva.

4.1.4. DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL

Tabla 6

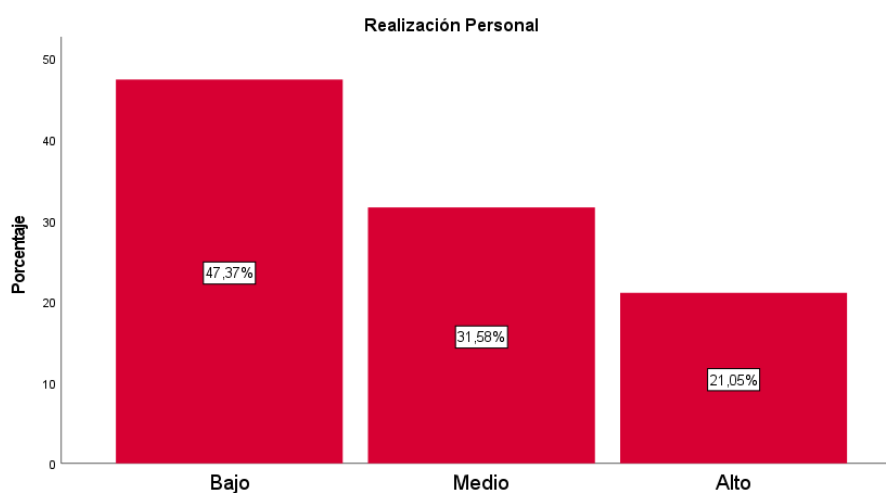
Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	47,4
	Medio	6	31,6
	Alto	4	21,1
	Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS.

Figura 4

Gráfico de barras de la Realización Personal



Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada a 19 colaboradores, se puede observar que, según el rango de valoración del Inventario de Burnout de Maslach, el 47,37% presenta un nivel bajo de realización personal, el 31,58% nivel medio y el 21,05% nivel alto. Según los resultados de la encuesta, los colaboradores presentan realización personal a un nivel bajo. Es decir, la gran mayoría de los colaboradores no sienten satisfacción personal ni laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Considerando el objetivo principal:

Evaluar el síndrome de burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.

Los resultados obtenidos, según lo que se muestra en la Tabla 3, indicaron que el 52.63% de los encuestados manifestaron un nivel medio de este síndrome. Este hallazgo es significativo, ya que revela la existencia de un riesgo moderado pero generalizado de desgaste profesional entre los colaboradores, lo cual requiere una atención urgente por parte de la institución. Estos resultados coinciden con la investigación de Gisbert (2021), quien en su estudio sobre: “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia”, concluyó que el síndrome no era una dificultad inherente a los trabajadores, sino el resultado de una mala estructura del trabajo y un ambiente social adverso. Gisbert destacó que el enfoque desmedido en la productividad y el desarrollo de la entidad, sin considerar el bienestar de los empleados, fue un factor clave en la aparición del burnout.

En este sentido, los resultados de la Diresa Huánuco sugieren la necesidad de analizar si las condiciones laborales y organizacionales actuales están contribuyendo a la prevalencia de este síndrome. El enfoque principal no debe ser solo la maximización de la productividad, sino también el desarrollo integral de la entidad, lo que incluye la promoción de un entorno de trabajo saludable y la prevención del burnout. Es crucial que la institución reconozca que el bienestar de sus colaboradores es un pilar fundamental para el éxito a largo plazo, ya que un equipo comprometido y motivado, libre de los efectos perjudiciales del desgaste profesional, es inherentemente más productivo y resiliente.

Considerando el objetivo específico 1:

Evaluar el agotamiento emocional en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.

De acuerdo con la Tabla 4, el 42.11% de los encuestados mostró un nivel medio de agotamiento, lo que indica que una parte considerable del personal

experimenta este síntoma clave del síndrome de burnout. Este hallazgo es un claro indicador de que el síndrome no solo está presente, sino que se encuentra en desarrollo dentro de la institución. Estos resultados se alinean con la conclusión de Barriga (2021) en su estudio: “Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021”, Barriga demostró que, a mayor nivel de burnout, menor es el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, la prevalencia del agotamiento emocional en la Diresa Huánuco sugiere que esta situación podría estar afectando negativamente la productividad y el rendimiento de sus colaboradores.

En consecuencia, es crucial que la Diresa Huánuco implemente estrategias efectivas para mitigar el agotamiento emocional. La inacción podría llevar a un ciclo de bajo rendimiento y mayor frustración entre el personal. Es imperativo que la institución reconozca que invertir en el bienestar de sus empleados no es un gasto, sino una inversión fundamental. Al tomar medidas proactivas para aliviar la carga emocional del personal, como mejorar las condiciones laborales, optimizar las cargas de trabajo y fomentar un ambiente de apoyo, la dirección no solo mejorará la calidad de vida de sus trabajadores, sino que también asegurará la optimización de su propio desempeño y productividad a largo plazo, creando un entorno laboral más sostenible y exitoso para todos.

Considerando el objetivo específico 2:

Evaluar la despersonalización en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.

Los resultados, mostrados en la Tabla 5, revelaron que el 42.11% de los encuestados exhibe un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 36.84% se ubica en un nivel medio. Estos datos indican que una porción considerable de los colaboradores está experimentando algún grado de distanciamiento emocional y pérdida de empatía, lo que representa un claro factor de riesgo en el ambiente laboral. Estos hallazgos coinciden con la conclusión de Huamancayo (2020), quien en su estudio: “Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Luyando-Naranjillo”, concluye que encontró una correlación directa entre el estrés laboral y el desempeño. En este sentido, la

despersonalización observada en la Diresa Huánuco podría ser un síntoma de estrés crónico que, a su vez, estaría afectando negativamente el rendimiento de los trabajadores.

Por lo tanto, es fundamental que la oficina de recursos humanos de la Diresa Huánuco tome en cuenta estos resultados para mitigar estos efectos y mejorar el bienestar del personal. No abordar esta situación podría llevar a un deterioro en las relaciones interpersonales y, en última instancia, a una disminución de la calidad en el servicio. Para revertir esta tendencia, se deben implementar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo más empático y colaborativo, como la promoción de actividades de integración, la capacitación en inteligencia emocional y la creación de canales de comunicación efectivos. De esta manera, no solo se abordará el problema de la despersonalización, sino que también se fortalecerá la cohesión del equipo y se optimizará el desempeño general de la dirección.

Considerando el objetivo específico 3:

Evaluar la realización personal en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.

Los resultados, mostrados en la Tabla 6, revelaron que el 47.37% de los colaboradores de la Diresa Huánuco presenta un nivel bajo de realización personal. Este hallazgo es particularmente relevante, ya que una baja realización personal es un componente fundamental del síndrome de burnout. La percepción de ineficacia o falta de logro personal en el trabajo, que afecta a casi la mitad de los encuestados, es un indicativo de que el síndrome está presente en la dirección. Estos hallazgos se contraponen a la investigación de Álvarez et al. (2023), quienes en su estudio sobre: “El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Huánuco 2023”, concluyeron que no existe una correlación significativa entre el síndrome y el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, en el contexto de la Diresa Huánuco, la baja realización personal podría estar afectando otras variables clave como la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral, incluso si no se refleja directamente en el desempeño inmediato.

Por lo tanto, es crucial, que la dirección implemente estrategias que fortalezcan el sentido de logro y el reconocimiento del trabajo de sus

colaboradores. La inacción en este aspecto podría generar un ciclo de desmotivación y apatía que erosione el capital humano de la dirección. Para revertir esta tendencia, es imperativo que el desarrollo de la entidad no se limite a metas productivas, sino que se oriente a crear un ambiente que valore tanto el esfuerzo individual como el colectivo. Esto incluye la implementación de programas de reconocimiento, la asignación de responsabilidades que ofrezcan un sentido de propósito y el fomento de una cultura donde los logros sean celebrados. Al invertir en la realización personal de su equipo, la Diresa Huánuco no solo previene la aparición del síndrome de burnout, sino que también construye una fuerza laboral más comprometida, resiliente y, en última instancia, más eficaz a largo plazo.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que el síndrome de burnout está presente en la mayoría de los trabajadores evaluados de la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, especialmente en un nivel medio tal como se muestra en la tabla 3 y figura 1, lo cual representa un riesgo moderado que debe ser atendido por la institución para evitar futuras complicaciones en la salud emocional de los colaboradores.
2. Se evaluó el agotamiento emocional, tal como se muestra en la tabla 4 y figura 2; se identificó que el agotamiento emocional afecta significativamente al personal, siendo esta la dimensión más relacionada con la sobrecarga de funciones y la falta de mecanismos institucionales para promover el autocuidado.
3. Se evaluó la despersonalización, tal como se muestra en la tabla 5 y figura 3; se evidenció una tendencia a la despersonalización, lo que indica que algunos trabajadores han adoptado actitudes distantes o frías como estrategia inconsciente frente al estrés continuo, debilitando la empatía dentro del entorno laboral.
4. Se evaluó la realización personal, tal como se muestra en la tabla 6 y figura 4; la realización personal fue la dimensión más afectada, lo cual demuestra que muchos trabajadores no perciben crecimiento ni satisfacción en su desempeño, lo que podría repercutir en la motivación y compromiso institucional a largo plazo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de gestión y desarrollo de recursos humanos de la DIRESA Huánuco establecer un programa institucional de prevención del síndrome de Burnout, incluyendo diagnósticos periódicos, asesoramiento psicológico, y actividades que promuevan el bienestar emocional del personal.
2. Frente al agotamiento emocional, se sugiere al director de gestión y desarrollo de recursos una mejor redistribución de tareas, implementación de pausas activas, y campañas internas de sensibilización sobre la importancia del equilibrio entre la vida laboral y personal.
3. Para contrarrestar la despersonalización, se recomienda al director de gestión y desarrollo de recursos humanos fomentar espacios de diálogo e integración entre los colaboradores, promoviendo el trabajo en equipo, la empatía y el respeto como ejes fundamentales de la cultura organizacional.
4. Para mejorar la realización personal, se recomienda al director de gestión y desarrollo de recursos humanos implementar políticas de reconocimiento laboral, brindar oportunidades constantes de capacitación, y crear mecanismos que valoren y visibilicen el aporte de cada trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADA Health GmbH (2022, 7 de abril). *Síndrome de Burnout o desgaste profesional.* Health. Powered by Ada.
<https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Alvarez Damian, E. E., Chavez Merino, L. T. & Nazario Ponce, Y. E. (2023). *El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Huánuco, 2023.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/item/7fe5391f-4e65-452a-9058-7de6ee5f610c>
- Alvarez, J. (2023, 15 de enero). *Identidad personal y social: Conceptos clave.* Mentes abiertas psicología.
<https://www.mentesabiertaspsicologia.com/blog-psicologia/identidad-personal-y-social-conceptos-clave>
- Arias Gallegos, W. L., Muñoz del Carpio Toia, A., Delgado Montesinos, &., Ortiz Puma, M., Quispe Villanueva, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Med Segur Trab.* 63 (249). <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00331.pdf>
- Barriga Ríos, G. E. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Alto, Talara 2021.* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82633>
- Bascuñana, M. (2023, 30 de enero). *¿Qué es el agotamiento emocional? ¿Cómo podemos prevenirlo?.* AfforHealth.
<https://afforhealth.com/agotamiento-emocional/>

- Bizneo. (2022, 23 de diciembre). *Qué es el desempeño laboral y como medirlo*. <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Castellano, F. (2024, 29 de julio). *Sentimiento de culpa ¿Cuándo se convierte en un problema?*. Unobravo. <https://www.unobravo.com/es/blog/sentimiento-de-culpa>
- Chavéz, L. (2023, 10 de noviembre). *El burnout sigue en ascenso en el Perú*. Forbes Perú. <https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo>
- Coll, F. (2023, 19 de marzo). *Competitividad ¿Qué es? Definición*. Rankia. <https://www.rankia.com/diccionario/economia/competitividad>
- Cores, C. (s.f.). *Despersonalización y Desrealización*. <https://ceciliacorespsicologa.es/despersonalizacion-y-desrealizacion/>
- Culligan España (2024, 31 de marzo). *Agotamiento mental: qué es y cómo evitarlo*. <https://www.culligan.es/agotamiento-mental-que-es-como-evitarlo/?ref=aguaeden.es>
- Euroinnova International Online Education (2024, 23 de noviembre). *¿Conoces que es la calidad de trabajo?*. <https://www.euroinnova.com/recursos-humanos/articulos/calidad-trabajador>
- Fan, D., Cui, L., Zhang, MM, Zhu, CJ, Härtel, CEJ y Nyland, C. (2014). Influencia de los sistemas de trabajo de alto rendimiento en el bienestar subjetivo de los empleados y el agotamiento laboral: evidencia empírica del sector sanitario chino. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(7), 931–950. doi:10.1080/09585192.2014.876740

- Flores, E. (2023, 13 de noviembre). *La satisfacción personal 12 formas para lograrla y ser feliz*. Instituto Europeo de Inteligencias Eficientes. <https://www.ieie.eu/la-satisfaccion-personal/>
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- García Rivera, M., Madrigal Salguero, N., Paniagua Ramírez, S., Hernández Flores, A., & Santillás Morelos, J. G. (2024). *Síndrome de burnout en docentes universitarios del área de la salud de una universidad estatal*. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(3), 547–561. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i3.275>
- GetGuru (2024, 9 de febrero). *Los 7 tipos de conocimiento*. <https://www.getguru.com/es/reference/types-of-knowledge>
- Girondella Mora, L. (2022, 25 de enero). *¿Qué es autonomía? Significado y efectos*. ContraPeso.Info. <https://contrapeso.info/que-es-autonomia-significado/>
- Gisbert Antequera, F. A. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia*. [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4051584>
- Huamancayo Romero, K. S. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital De Luyando-Naranjillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Agraria de la Selva] Repositorio institucional de Red de Repositorios Latinoamericanos. <https://repositorio.unas.edu.pe/items/0da9b427-8a20-44d5-8f08-bff51abe2d74>
- Marković S, Kostić O, Terzić-Supic Z, Tomic Mihajlovic S, Milovanović J, Radovanovic S, Zdravković N, Stojić V, Jovčić L, Jocić-Pivač B, Tomić Lučić A, Kostić M, Šorak M. (2024). Exposure to Stress and Burnout

Syndrome in Healthcare Workers, Expert Workers, Professional Associates, and Associates in Social Service Institutions. *Medicina (Kaunas)*, 19;60(3):499. doi: 10.3390/medicina60030499

MedlinePlus (2024, 20 de setiembre). *Fatiga*.
<https://medlineplus.gov/spanish/fatigue.html>

Molina, D. (2020, 8 de marzo). *Noticias Cielo N° 3*.
https://www.cielolaboral.com/numeros/?utm_source

Moreno, C. (2021, 31 de marzo). *¿Qué es la Autoestima?*. Universidad IUM.
<https://universidadium.edu.mx/2021/03/31/que-es-la-autoestima/>

Nákera, A. (2023, 16 de octubre). *La realización personal y profesional: un cambio hacia la felicidad y el éxito*. RPJMConsultoría.
<https://www.rpjmconsultoria.com/post/la-realizaci%C3%B3n-personal-y-profesional-un-camino-hacia-la-felicidad-y-el-%C3%A9xito>

National Geographic (2022, 21 de noviembre). *Síndrome de Burnout*.
<https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/sindrome-de-burnout-sintomas-tratamiento-y-como-enfrentar-esta-enfermedad>

Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación, diseño y ejecución*. (2.^a ed.). Ediciones de la U.

Organización Mundial de la Salud (2023, 21 de febrero). *Estrés*.
<https://www.who.int/es/news-room/questions-andanswers/item/stress>

Peiró, R. (2024, 31 de enero). *Calidad: Qué es y los tipos que hay*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Pineda Martínez, J. A., Noguera Salazar, L. A., Zaragoza Andrade, W. A., Silva Aguilar, G.I. (2023). Desempeño Laboral. Revisión Literaria. *Revistas Académicas de la Universidad de Colima*.
https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/1590

Psicología Dana (2024, 26 de diciembre). *¿Qué es el vacío emocional y cómo detectarlo?*. <https://www.psicologiadana.com/blog/que-es-el-vacio-emocional-y-como-detectarlo/>

Quezada, N. (2017). *Estadística para ingenieros*. Macro. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045630.pdf>

Ríos, K. (2025, 30 de enero). *Sobrecarga de trabajo: Cómo evitarla y mitigar sus efectos*. Payfit.com. <https://payfit.com/es/contenido-practico/sobrecarga-de-trabajo/>

Roldan, P. (2025). *Organización: Qué es, tipos y ejemplos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Sánchez, J. (2023, 23 de julio). *Eficiencia: Qué es y por qué es importante en economía*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>

Savia Salud digital Mapfre (2024, 26 de julio). *Cansancio (Agotamiento/debilidad). ¿Qué es el cansancio?*. <https://www.saludsavia.com/contenidos-salud/sintomas/cansancio-agotamiento-debilidad>

Sesame. (2025, 12 de febrero). *Colaborador*. <https://www.sesamehr.es/diccionario/colaborador/>.

Sevilla, A. (2024, 23 de enero). *Productividad: Qué es, fórmula, factores y ejemplo*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Sol de María (2024, 28 de noviembre). *Qué es el síndrome del “burnout” o del “trabajador quemado”*. Infobae. <https://www.infobae.com/salud/2024/11/28/que-es-el-sindrome-del-burnout-o-del-trabajador-quemado>

Soria Flores, M. E., & Pastor Vara, C.R. (2021). *Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de una institución educativa pública, Pativilca, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85070>

Soriano, J. (2024, 13 de mayo). *7 ejemplos de deshumanización. Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/social/ejemplos-de-deshumanizacion>

Valsania, S. E., Laguía, A., Moriano J.A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *Int J Environ Res Public Health*, 19(3):1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>

Vara Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Wang, X., Li, Ch., Chen, Y., Zheng, C., Zhang, F., Huang, Y., Birch, S. (2022). Relationships between job satisfaction, organizational commitment, burnout and job performance of healthcare professionals in a district-level health care system of Shenzhen, China. *Front. Psychol*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.992258>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Calixto Garay, H. (2025). Síndrome de Burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025 [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Síndrome de Burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cómo es el Síndrome de Burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Evaluar el Síndrome de Burnout en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.		AGOTAMIENTO EMOCIONAL	TIPO: APLICADA
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> - ¿Cómo es el agotamiento emocional en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025? - ¿Cómo es la despersonalización en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025? - ¿Cómo es la realización personal en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025?	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> - Evaluar el agotamiento emocional en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025. - Evaluar la despersonalización en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025. - Evaluar la realización personal en la dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos de la Diresa Huánuco, 2025.	<u>UNIVARIABLE</u> SÍNDROME DE BURNOUT	DESPERSONALIZACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	NIVEL: DESCRIPTIVO DISEÑO: NO EXPERIMENTAL POBLACIÓN Y MUESTRA: • POBLACIÓN: 19 • MUESTRA: 19 TÉCNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

ANEXO 2

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado (a) colaborador (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la investigación: **“SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN HUÁNUCO, 2025”**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

N°	ÍTEMS	ESCALA						
		0	1	2	3	4	5	6
	SÍNDROME DE BURNOUT							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	Siento que mi trabajo me está desgastando							
5	Siento que estoy trabajando demasiado							
6	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
7	Trabajar con personas es realmente estresante para mí							
8	Me siento frustrado por mi trabajo							
9	Trabajar directamente con personas me produce estrés							

10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que les doy servicio							
12	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
13	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
15	Me siento muy energético							
16	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas							
17	Fácilmente comprendo cómo se siente la persona que debo atender							
18	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
19	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
20	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
21	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
22	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							

¡Gracias por tu participación!

ANEXO 03

AUTORIZACIÓN



GERENCIA REGIONAL DE
DESARROLLO SOCIAL

DIRECCIÓN REGIONAL
DE SALUD



-Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana-

Huánuco, 07 de julio 2025

OFICIO N° 4329 -2025- DGH-DRS-DEGD RR.HH/DDRRHH/UI

HILARIE CYNTHIA CALIXTO GARAY

Cel. N°939 332 299

Asunto : Solicita autorización para la aplicación de Instrumentos.

Referencia : Reg.Doc. N°06060640 N° 03559807
Solicitud de fecha 3 de julio 2025

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted con la finalidad de extenderle el presente oficio, de presentación, a su persona a las diversas oficinas a fin de que se le brinde las facilidades para la aplicación de sus Instrumentos de Investigación en la Dirección Regional de Salud Huánuco, **Titulado "Síndrome de Burnout y desempeño la Dirección de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la Diresa Huánuco 2025**, para ser sustentada en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco;

La Investigación es vinculante a los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, Siendo la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, la encargada de hacer el seguimiento, para que se le brinde las facilidades del caso.

Al final de la investigación se solicita a la investigadora adjuntar un ejemplar para su ejecución, buscando mejoras en salud y desempeño profesional en esta sede administrativa.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
BARRERA SULCA Gustavo
Alipio FAJ 20140045081 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/07/2025 10:24:57-0500

Documento firmado digitalmente
GUSTAVO ALIPIO BARRERA SULCA
Director Regional de Salud Huánuco

GABS/FJCA/YZRdeCH/hwsg
CC. Archivo Reg.
Hco. 7/07/2025

Registro de doc.

Registro de Exp.



Jr. Dámaso Beraún N° 1017 -Hco.



www.diresahuano.gob.pe



062-590200

ANEXO 04

PANEL FOTOGRAFICO DEL PROCESO DE ENCUESTA

