

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



*Una Institución Adventista*

Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016

Por:

Jesenia Elizabeth Huamán Ramos  
Elmer Elí Rodríguez Guerrero

Asesor:

Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban

Tarapoto febrero de 2017

## Como citar:

### Estilo APA

Rodríguez Guerrero Elmer, E., Huamán Ramos Jessenia. (2016). Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca ,2016. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Tarapoto

### Estilo VANCOUVER

Rodríguez Guerrero E., y Huamán Ramos J. Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016. [Tesis de Licenciatura]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud; 2016.

### Estilo ISO

Rodríguez Guerrero, Elmer y Huamán Ramos, Jessenia. (2016). Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016. Tesis de Licenciatura inédita, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud, Tarapoto, 2016.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

<b>TPS</b>	Huamán Ramos, Jesenia Elizabeth
<b>2</b>	Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado
<b>H82</b>	Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca ,2016/ Autores: Jesenia Elizabeth Huamán
<b>2017</b>	Ramos, Elmer Elí Rodríguez Guerrero; Asesor: Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban. -- Tarapoto, 2017. 66 páginas: anexos, tablas
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias de la Salud. EP. Psicología, 2017. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Psicología.
	1. Síndrome de burnout 2. Agotamiento emocional. 3. Despersonalización. 4. Realización personal. 5. Municipalidades I. Rodríguez Guerrero, Elmer Elí autor.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Psic. Renzo Felipe Carranza Esteban, asesor de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

HACE CONSTAR:

Que el presente informe de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE ALONSO DE ALVARADO ROQUE Y DE LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA CAJAMARCA, 2016" constituye la memoria que presenta los Bachilleres Jesenia Elizabeth Huamán Ramos y Elmer Elí Rodríguez Guerrero para aspirar al título de Profesional de Licenciatura ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe donde entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 17 días del mes de febrero del año 2017.



---

Renzo Felipe Carranza Esteban

Síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Alonso de Alvarado Roque y de la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo

## JURADO CALIFICADOR

  
Mg. Rosa Mercedes Ramírez Guerra  
Presidente

  
Psic. Celina Ramírez Vega  
Secretaria

  
Psic. Deisy Diana Díaz Salcedo  
Vocal

  
Psic. Jeanette Soledad Díaz Rojas  
Vocal

  
Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban  
Asesor

Tarapoto, 16 de febrero de 2017

### **DEDICATORIA**

La presente investigación la dedicamos a Dios por darnos la vida y darnos la oportunidad de estudiar en la Universidad Peruana Unión y permitirnos hacer este sueño realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por colmarnos de vida, salud y por el cuidado que nos brinda en el diario vivir. Agradecemos de una manera especial a nuestros padres por brindarnos el apoyo incondicional, y ser el pilar de nuestras vidas, por motivarnos e inspirarnos a seguir con nuestro ideal y lograr nuestras metas planeadas, siendo ustedes las personas quienes nos acompañaron desde el inicio de esta meta y que hoy está terminando.

## TABLA DE CONTENIDO

Como citar: .....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS .....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
TABLA DE CONTENIDO .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPITULO I.....	14
EL PROBLEMA .....	14
1. Planteamiento del Problema .....	14
2. Formulación del problema.....	15
3. Justificación .....	16
4. Viabilidad .....	16
5. Objetivos de la investigación.....	16
5.1. Objetivo general .....	16
5.2. Objetivos específicos .....	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
1. Antecedentes de la investigación.....	18
2. Marco Bíblico Filosófico .....	21
3. Bases Teóricas de la investigación .....	22
3.2.1. Reseña Histórica .....	22
3.1 EL ESTRÉS .....	24
3.2.2. Fases del estrés .....	24

3.2.3.	Factores estresantes .....	25
3.2.4.	Tipos de estrés .....	26
3.2	Síndrome de Burnout .....	27
3.3.1.	Definición del síndrome de burnout .....	28
3.3.2.	Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	28
3.3.3.	Síntomas asociados al síndrome de burnout .....	30
3.3.4.	Factores que intervienen en el desarrollo del Burnout .....	30
3.3	Definiciones.....	31
3.3.1.	Síndrome de Burnout.....	31
3.4	Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout.....	32
3.4.1.	Modelo de Competencia de Harrison (1983).....	32
3.4.2.	Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993).....	32
3.4.3.	Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).....	32
3.4.4.	Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) .....	33
3.5	Consecuencias del Síndrome de Burnout .....	33
3.6	Proceso de desarrollo del síndrome de burnout .....	35
3.7	Prevención del Síndrome de Burnout .....	36
3.7.1	Técnicas Filosóficas .....	38
3.7.2	Técnicas conductuales .....	39
4.	Definición de Términos .....	39
5.	Hipótesis de la investigación.....	40
5.1.	Hipótesis general.....	40
5.2.	Hipótesis Específicas .....	40
CAPITULO III.....		41
MATERIALES Y METODOLOGÍA .....		41
1.	Diseño y tipo de investigación.....	41
2.	Variable de la investigación .....	41

2.1.	Definición operacional de la variable .....	41
2.2.	Operacionalización de la variable .....	42
3.	Delimitación geográfica y temporal .....	44
4.	Población y muestra .....	44
4.1.	Población .....	44
4.2.	Muestra .....	45
4.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	45
5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
5.1.	Inventario de Burnout de Maslach(MBI) 1986.....	45
6.	Proceso de recolección de datos .....	46
7.	Procedimiento y análisis de datos .....	46
8.	Consideraciones éticas .....	47
CAPITULO IV .....		48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		48
1.	Resultados.....	48
1.1.	Análisis comparativo del nivel de Síndrome de Burnout según variables sociodemográficas entre los trabajadores de las Municipalidades de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca.....	48
1.2.	Comparación entre las dimensiones y grupos de estudio a través de la <i>T</i> de Student.	50
2.	Discusión .....	52
CAPITULO V .....		55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		55
1.	Conclusiones .....	55
2.	Recomendaciones .....	55
REFERENCIAS .....		57
Anexo N° 1 Matriz de consistencia.....		623
Anexo N° 2 Inventario Burnout de Maslach.....		634

Anexo N° 3 GUÍA PARA EL EXPERTO .....	65
Anexo N° 4 FIRMA DEL EXPERTO.....	66

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	45
Matris operacional de la variable Sindrome de Burnout.....	45
Tabla N° 2.....	51
Niveles de Síndrome de Burnout según la edad entre trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca.....	51
Tabla N° 3.....	52
Niveles de burnot según genero entre trabajadores de las municipalidad .....	52
Tabla N° 4.....	52
Niveles de burnout según edad entre los trabajadores de las municipalidades de de nueva cajamarca y Alonso de Alvrado Roque.....	52
Tabla N° 5 .....	53
Comparacion de dimensiones entre los trabajadores de las municipalidades de Alonso de aAlvrado Roque y Nueva Cajamarca.....	53
Tabla N° 6.....	54
Dimensiones de Burnout según la edad entre los tranbajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca y Alonso de Alvrado Roque.....	54
Tabla N° 7.....	55
Dimenciones de sindrome de Burnout según genero entre los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca y Alonso de Alvrado Roque.....	55

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar las diferencias significativas del síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Alonso de Alvarado y los trabajadores de la Municipalidad Nueva Cajamarca. Para dicho estudio se realizó un diseño No experimental de corte transversal de tipo descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 170 trabajadores de ambos géneros, cuyas edades oscilan entre los 17 y 70 años. Se utilizó el Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (IBM) de 22 ítems en 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. Las propiedades psicométricas indican que es válido y confiable en el síndrome de burnout; así mismo, se consideraron variables características demográficas de la población: edad, sexo. Por otro lado, los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 22.0, realizando análisis descriptivo comparativo. Los datos obtenidos a través del análisis estadístico que se muestra en la tabla **N° 5**, al utilizar la prueba *t de Student* para muestras independientes se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas respecto a las dimensiones de Burnout, ( $t=2,865$   $p=0.005$ ) en la dimensión despersonalización, ( $t=1,683$   $p=0,095$ ) en Burnout Total, indicando que el nivel de Burnout es mayor en los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque. Esto quiere decir que los trabajadores de la entidad municipal de Alonso de Alvarado están más propensos a padecer síndrome de burnout.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, Municipalidades.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the significant differences of the burnout syndrome in the workers of the Municipality Alonso de Alvarado and the workers of the Municipality of Nueva Cajamarca. For this study, a non-experimental cross-sectional design of a comparative descriptive type was performed. The sample consisted of 170 workers of both genders, whose ages oscillate between the 17 and 70 years. We used the Maslach Burnout Syndrome Inventory (IBM) of 22 items in three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment. The psychometric properties indicate that it is valid and reliable in the burnout syndrome; Likewise, demographic characteristics of the population were considered: age, sex. On the other hand, the data were processed in the statistical package SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 22.0, performing comparative descriptive analysis. Data obtained through the statistical analysis shown in Table 5, using Student's t test for independent samples, showed statistically significant differences with respect to Burnout dimensions ( $t = 2,865$   $p = 0.005$ ) in the (D = 1.683  $p = 0.095$ ) in Burnout Total, indicating that the Burnout level is higher in the workers of Alonso de Alvarado Roque municipality. This means that the workers of the municipal entity of Alonso de Alvarado are more likely to suffer from burnout syndrome.

**Key words:** burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, municipalities.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1. Planteamiento del Problema**

##### **Descripción de la situación problemática**

En este mundo globalizado donde la era de la tecnología y el mundo empresarial han cubierto la esfera de nuestra sociedad provocando diversos cambios en los procesos laborales, donde el ser humano tiene que crear nuevas competencias y habilidades para afrontar a las exigencias que se presentan como consecuencia al ámbito laboral más exigente y competitivo. Es el caso que el ser humano está cada vez más preocupado en buscar nuevas herramientas para la ejecución del trabajo provocando en él cambios repentinos de estrés, en el proceso de enseñanza aprendizaje se le presentan situaciones negativas y punzantes, además tiene que adaptarse a esos cambios repentinos, si esta adaptación no se logra afecta negativamente su salud mental y emocional (Ayala, 2013).

En tal sentido la rutina de los procesos laborales ha provocado que los trabajadores presenten desbalances en su estado físico, psicológicos y sociales. El estrés es un problema que alude a un mayor grado de tensión llamado “síndrome de Burnout”. Freudenberger (1974) asegura que el burnout es el agotamiento físico y mental de los trabajadores los cuales se esfuerzan para lograr sus ideales.

Según la Organización Mundial de la Salud (2012) refiere que en el siglo XXI las enfermedades mentales han aumentado increíblemente provocando desequilibrios en la condición de vida de los trabajadores, siendo el estrés una de las enfermedades más alarmantes para el presente siglo superando a las enfermedades infecciosas.

Investigaciones hechas en 35 países de la Unión Europea (UE) sobre las condiciones de trabajo demostraron que el estrés laboral es uno de los problemas más alarmantes. Según la Sexta encuesta realizada por Ipsos en Europa – 2015 sobre el tema antes mencionado demostró que 60% de los encuestados refieren que tienen problemas relacionados a la sobre carga de trabajo, 19% han percibido que no cuentan con apoyo social en el trabajo, 23% consideran que su trabajo es un riesgo para su salud.

En los estados unidos, el estrés laboral es un problema serio ya que la tercera parte de la población vive en un estado de estrés extremo, mientras que cerca de un 48% considera que el estrés ha aumentado en los últimos años. El estrés está afectando enormemente a la salud de las personas, provocando reacciones múltiples en el organismo y la pérdida de

proactividad laboral, esto según los resultados obtenidos por una nueva encuesta realizada en el 2015 por la Asociación Americana de Psicología. (APA).

Así mismo González (2014) menciona que el estrés laboral es la reacción que un individuo puede tener ante las exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su potencial para solucionar los problemas que se presentan en el diario vivir de sus labores.

El síndrome de Burnout se manifiesta principalmente en los trabajadores de profesión asistencial y que estas son responsables del padecimiento que sufre el profesional, algunas de ellas son, falta de iluminación, calefacción o refrigeración, excesivamente ruidosos, etc.

Además Ayala (2013), refiere que esta problemática se ha hecho cada día más notable en el ámbito laboral, ya que a diario se escucha decir: “las personas no nos entienden”, “da igual esforzarte o no”, “ya me siento cansado o cansada” entre otras expresiones.

También Bárdales Y Fachin (2016), refieren que las exigencias y las responsabilidades son un factor muy importante para generar el estrés laboral, debido a que en este mundo globalizado el ser humano está en constante ajetreo del diario vivir.

De acuerdo a lo mencionado los trabajadores de las Municipalidades no están aceptos de padecer dicho síndrome, debido a que están en constante contacto con la población en algún momento llegan al agotamiento físico y emocional provocando que no se brinde un buen trato al cliente.

## **2. Formulación del problema**

Frente a lo descrito surge la siguiente interrogante ¿Existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016?

### **Problemas específicos**

- a. ¿Existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016?
- b. ¿Existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016?
- c. ¿Existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016?

### **3. Justificación**

La salud mental es un componente integral y esencial de la salud y la calidad de vida. Es por ello que la promoción, protección y restablecimiento de la salud mental son preocupaciones trascendentales de las personas, comunidades, los espacios laborales y la sociedad en general (Leka, Griffiths, y Cox, 2004).

En la actualidad las estadísticas muestran prácticamente que no existen investigaciones en nuestro país que analicen el síndrome de burnout en trabajadores municipales, y por lo general ha sido estudiado en profesores, enfermeros (as), y trabajadores sociales.

En este sentido, el síndrome de burnout es un mal que afecta el ámbito laboral, en profesionales y administrativos complicando relativamente el desempeño laboral, las relaciones interpersonales y la calidad de vida.

El presente estudio es relevante porque permite analizar las implicancias del síndrome burnout si no es tratado a tiempo. Los resultados obtenidos permitirán concientizar a la plana administrativa, así también implementar programas de prevención para el fortalecimiento del buen clima laboral y mejora de los ambientes de trabajo.

Asimismo, nivel administrativo permitirán tener una visión panorámica sobre la problemática y a los factores de riesgo que impiden que un trabajador no se desarrolle con cabalidad, además las empresas deben de brindar condiciones de trabajo más adecuados para no afecta el buen funcionamiento laboral, emocional, cognitivo y social en los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.

### **4. Viabilidad**

Para llevar a cabo este proyecto de investigación se contará con los recursos financieros, humanos y materiales. Su estimación en tiempo se considera de 4 meses puesto que este periodo es un tiempo prudencial y medible que favorece para la estipulación de los resultados de la investigación.

### **5. Objetivos de la investigación**

#### **5.1. Objetivo general**

Determinar las diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.

## **5.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016
- b. Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.
- c. Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1. Antecedentes de la investigación**

Albaladejo et al (2004) llevaron a cabo un estudio estadístico descriptivo titulado “Síndrome de Burnout en personal de enfermería de un hospital de Madrid”. La muestra estuvo conformada por 622 profesionales clasificados en dos categorías: enfermeros/as y auxiliares/técnicos. Los resultados mostraron que existe un nivel significativo de ( $p < 0.05$ ); encontrando que el síndrome de burnout está asociado a factores profesionales y a los factores inadecuados de simbiosis los cuales no son tomados en cuenta en el ámbito laboral.

Así mismo Pasillas, (2005) realizó una investigación sobre Burnout en profesores de primaria: personalidad y sintomatología. El estudio estuvo conformado por 257 profesores de ambos géneros en una edad medias de 21 a 45 años. Para evaluar el burnout se utilizó el Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado por Moreno, Garrosa y González y la escala de sintomatología de Peñacoba, El segundo cuestionario utilizado es el P.V.S. (“Personal Views Survey” Hardiness Institute, 1985). Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación significativa que se establece entre la dimensión realización personal y los factores compromiso ( $r = .409$ ,  $p < .01$ ) y optimismo ( $r = .412$ ,  $p < .01$ ). Por otro lado, cabe mencionar que el síndrome de burnout afecta negativamente a la salud percibiéndose que los síntomas psicológicos correlacionan significativamente negativas ante las variables de personalidad y optimismo ( $r = -.183$ ,  $p < .01$ ) y control ( $r = -.256$ ,  $p < .01$ ).

También González (2014) enfatiza en sus estudio realizado en Guatemala sobre “estrés y desempeño laboral en Serviteca Altense de Quetzal Tenango”. El estudio estuvo conformado por 100 personas de ambos sexos, oscilando entre 25 a 50 años de edad, dividido en tres grandes áreas administración, ventas y mecánica. Para evaluar el estrés y desempeño laboral se empleó la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) Fernández y Mielgo (1986) encontraron que existe un Alpha de 0.05 y un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) evidenciando que los factores ambientales laborales afectan el desempeño laboral, variando la afección de un área a otra, además todos os trabajadores de Serviteca Altense mostraron niveles altos de estrés afectando la comunicación y la productividad laboral.

Por otro lado Oramas (2013) realizó una investigación descriptiva con un diseño transversal sobre el Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de

enseñanza primaria. La investigación estuvo constituida por 50 escuelas del sector primario de cuatro provincias: Pinar del Rio, La Habana, Villa Clara y Santiago de Cuba, para evaluar el estrés laboral se utilizó la escala sintomática de estrés (ESE), para el síndrome de burnout el Inventario d estrés para maestros (IEM) y el Inventario de burnout de Maslach para docentes (IBM), los resultados mostraron un nivel de significancia según el coeficiente  $\rho$  de Spearman, ( $\rho \leq 0.05$ ), además los resultados obtenidos indican que 41.7% autovaloran el estrés, mientras que 33% presentan síntomas de estrés moderado, el 5.6% presentan estrés severo, mientras que el 19.6% manifestaron que no presentan niveles de estrés.

Además Cavajal, Bobadilla, Rebolledo, y Roa (2009), en su proyecto titulado Presencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Ángeles - Chile. La investigación estuvo conformada por 401 docentes de enseñanza básica, de ambos sexos, para evaluar la presencia del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) utilizaron el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CESQT-PE (2005) en su versión para profesionales de la educación (PE). Los resultados mostraron un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ); además los resultados obtenidos permitieron afirmar que, a nivel general, los niveles de SQT entre los docentes angelinos que se desempeñan en establecimientos educacionales urbanos de enseñanza básica son bajos, afectando a un 2,5% de la población.

También Bárdales y Fachin (2016) realizaron un estudio titulado Estrés laboral y satisfacción sexual en los trabajadores de la municipalidad de morales. El estudio estuvo conformado por 125 trabajadores de la Municipalidad de Morales, para evaluar el estrés laboral utilizaron el cuestionario de estrés laboral (OIT- OMS) y para la satisfacción sexual el cuestionario sobre satisfacción sexual (G.R.I.S.S). Los resultados mostraron ( $r=0.131$ .  $p > 0.00$ ) lo cual indica que no existe relación ente el estrés laboral y satisfacían sexual, por otro lado, en las dimensiones de estrés laboral episódico se encuentra un nivel de significancia de ( $r=0.694^{**}$ .  $P > 0.00$ ) lo cual indica que el estrés episódico está asociado a la satisfacción sexual. Además, el estrés laboral crónico se obtuvo resultados ( $r=0.995^{**}$ .  $p > 0.00$ ) lo cual indica que a mayor estrés crónico mayor satisfacían sexual.

Así mismo Borges, Ruiz, Rangel, y Gonzalez (2012) realizaron un estudio titulado síndrome de burnout en docentes de una universidad pública venezolana. El estudio estuvo conformado por 405 docentes de la escuela de medicina (EM) y Bioanálisis (EB) de la facultad de Ciencias de la Salud (FCS) de la Universidad Pública Venezolana, para evaluar el síndrome de burnout Se utilizó el MBI modificado por Román, J. (2003). Los resultados

mostraron un valor de  $\chi^2 = 1,20$  y un valor de significancia de ( $p = 0.27$ ); encontrando que el área agotamiento emocional es el área más afectada en un 69% debido a que las relaciones laborales no son lo más adecuado.

También (Enrique et al., 2015) realizaron un estudio titulado agotamiento o síndrome de burnout en docentes de bachillerato. El estudio estuvo conformado por 37 docentes de la Universidad de Cuenca Ecuador de los cuales 20 fueron varones y 16 del sexo femenino, de los cuales uno no identificó su sexo, para evaluar el agotamiento o síndrome de burnout se utilizó el cuestionario de la última versión del MBI –Maslach Burnout Inventory– realizado por Cristina Maslach y Jackson, en 1986. El MBI es el instrumento de referencia en la literatura científica de medida del Síndrome de Burnout. Los resultados obtenidos refieren que el 54,05% presentan niveles muy altos de estrés, el 13,51% presentan niveles intermedios de estrés y el 32,43% refiere tener niveles bajos de estrés.

Además Zarazù (2010) realizó una investigación titulada el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en profesores de educación básica de una zona andina del Perú. El estudio estuvo conformado por 1454 profesores de Educación Básica Regular los cuales se encuentran laborando en Instituciones Educativas de sector público, en los niveles de primaria y secundaria, de las capitales distritales de las provincias del Callejón de Huaylas: Recuay, Huaraz, Carhuaz, Yungay y Caraz; ubicadas en el Departamento de Ancash-Perú, para evaluar el síndrome de quemarse por el trabajo se utilizó el instrumento el Maslach Inventory-Educators Survey (MBI-Ed), en su versión castellana para educadores y el Cuestionario sobre aspectos del trabajo del profesorado (CUESTPROF). Los resultados mostraron un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ); además los resultados refieren que el 7% de los profesores presentan el síndrome y considerando las dimensiones el 56% indicó que sufrían una o dos dimensiones del síndrome. También se evidencia que las condiciones sociodemográficas y socio laborales son unas de las consecuencias para producir el síndrome.

Así mismo Cotrado e Infantes (2016) realizaron un proyecto titulado Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015. La investigación estuvo conformada por 255 Centros Educativos del Distrito de Juliaca, pertenecientes a la UGEL San Román para evaluar Según Valderrama (2002) se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando el Inventario de burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de estimación de afrontamiento (COPE). Los resultados mostraron un valor de Chi-cuadrado de Pearson 12.068<sup>a</sup> y nivel de significancia ( $p < 0.17$ ); En relación al Síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en la tabla 3 se evidencia que existe asociación entre

ambas variables; se aprecia que el 39.0% de los docentes presentan síndrome de burnout en un nivel medio, seguido del 36.7% de docentes que presentan síndrome de burnout en un nivel alto y el 24.3% de docentes que presentan síndrome de burnout en un nivel bajo.

También Díaz & Gavidia (2013) realizaron una investigación titulada estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II -2 Tarapoto. Dicho estudio estuvo conformado por 60 enfermeros (as) que trabajan en los servicios medicina (10), pediatría (12), cirugía (8), Gineco - Obstetricia (17) y emergencia (13), para evaluar el estrés laboral se utilizó Cuestionario NSS "La Escala de Estrés de Enfermería" y el desempeño personal se utilizó el Formato de Evaluación del Desempeño Profesional. Los resultados mostraron  $\chi^2 = 11.395$  y  $p = 0.003$ , siendo el nivel de significancia de ( $p < 0,005$ ); siendo que ciertas situaciones laborales afectan el 90% de la población llegando a padecer el estrés y como consecuencia afectan el desempeño laboral.

## **2. Marco Bíblico Filosófico**

White (1905), citado por Cotrado e Infantes (2016) menciona que nuestro señor Jesucristo se comprometía con los hombres para ganar la amistad supliendo sus necesidades y una de las necesidades que la población tenía era curar sus heridas de enfermedad, es la razón que la muchedumbre se acercaba a él para oírle y seguirle, es el caso de la suegra de Pedro la cual yacía enferma de grande fiebre Jesús tomando la mano de ella y la sano; entonces dicha mujer se levantó y le sirvió.

También Arturo, y Melchor, (2010) hacen referencia que Jesús no dejaba desamparado a ninguno de los enfermos ya que obra hasta aplacar la penuria de cada mórbido, luego de un arduo labor y ya siendo noche Jesús procuro descansar; al ver que la ciudad regocijaba en completa paz, nuestro señor Jesús, "levantándose de madrugada, se fue a un lugar desértico donde allí oraba por cada una de las penurias de los humanos y para el fortalecimiento de su espíritu", Así mismo en la biblia encontramos un texto que dice Venid a mí todos los que estáis trabajados y cargados y yo os haré descansar Mateo 11:28, versión Reina Valera, (1960) ya que Jesús mencionaba que una vida en constante acercamiento con su padre podía que todo ser humano alcance paz en su vida.

Para White había una convergencia ente la teología y la psicología porque las dos deben tener una interacción ya que, al ser integradas correctamente, proveen ayuda a la mente y al ser humano en sus emociones. Según ella la fuente verdadera de salud mental y emocional es Dios el "Padre celestial", "Jesús el Gran Médico" él siempre abogaba por una fuerte conexión entre lo físico, mental y espiritual en la experiencia humana." La vida espiritual se construye con el alimento que se le da a la mente; y si nos alimentamos de la comida que

proviene de Dios, la salud mental y espiritual serán resultado óptimo y saludable” (Finley y Landless, 2015).

En la Actualidad las palabras Jesús tienen una vigencia plena. Las personas, a lo largo de la historia se cansan, agotan y tiene pesadumbre, quizá porque apreciamos con características propias de nuestro tiempo, sin embargo, Jesús decía referente a esto: La paz os dejó, mi paz os doy, no os la doy como el mundo la da. No se turbe vuestro corazón, ni tenga miedo (San Juan 14:27), Reina Valera (1960), el Señor entrega estas palabras a aquellos que están dispuestos a confiar plenamente en sus promesas.

Terminando Dios nos menciona una promesa en su palabra que da a conocer la esperanza de descanso en sus brazos de amor, él ama la creación de la humanidad como lo describe en su santa biblia: El da fuerza al cansado, y multiplica las fuerzas al que no tiene; los muchachos se fatigan y se cansan, los jóvenes flaquean y caen ; pero los que esperan en Jehová tendrán nuevas fuerzas; levantarán alas como águilas; correrán y no se cansarán, caminarán y no se fatigarán ( Isaías 40:29-31) (Kendrick, 2011).

### **3. Bases Teóricas de la investigación**

#### **3.2.1. Reseña Histórica**

En la actualidad nos encontramos en un escenario donde la globalización y la inestabilidad laboral han complicado el escenario dinámico de las funciones empresariales, y los recursos humanos, provocando en la sociedad actual cambios rotundos en la manera de percibir el trabajo creyendo que es agotador y complicado. Dando lugar a graves problemas para la salud física y mental.

Para el doctor Hans Selye las enfermedades metales en especial el estrés presenta síntomas comunes para la detención de dicha enfermedad como: síntomas de ansiedad, bajo peso, pérdida de energía y apetito. Además, el estrés es una respuesta del organismo ante circunstancias averiadas, ya que el cuerpo está en un proceso adaptativo, siendo esenciales para la supervivencia.

El estrés provocado por el trabajo se debe a la a múltiples factores de riesgo los cuales son: el ambientales, biológicas, la organización laboral, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales.

Síndrome de Burnout surgió a mediados de los años 70 Freudenberguer (1974) quien lo definió como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida, que no produce la suficiente gratificación o esfuerzo” usada solo en ambientes cuyo profesionales están en contacto directo con las personas a las que se les presta servicios , es decir, profesionales de servicios sociales, años después la Maslach

utilizó el término Burnout , que hasta entonces era utilizado por abogados californianos en donde median el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional así mismo desinterés ante compañeros de trabajo refiriéndose a respuestas emocionales que afectan a profesionales de ayuda. Posteriormente el término burnout fue aceptada en la comunidad científica, casi en totalidad desde su conceptualización establecida por Maslach y Jackson en 1981, que definieron el síndrome como respuesta a un estrés crónico ocasionada por cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

En tal sentido Shirom (2002) investigando diversas fuentes de estudio, concluyo que el síndrome de burnout es la pérdida progresiva de energía del trabajador, lo cual está acompañado de malestar física, cansancio emocional y mental. Viloria & Paredes, (2002) enfatizaban que el síndrome de burnout no era ajeno en las personas que no desempeñaban labores asistenciales. El burnout se presenta como un estado de agotamiento emocional, mental y físico, siendo que está acompañado de sentimientos de insuficiencia e impotencia, siendo que la labor que se desempeñada era bastante exigente haciendo que el profesional se sienta impotente al momento de ejecutar la labor, debido a que no presenta niveles adecuados de motivación afectando progresivamente la autoestima.

En síntesis, en este mundo globalizado donde la era de la tecnología y la ciencia han copado nuestro ámbito laboral y social, provocando que los problemas mentales aumenten considerablemente afectando no solo a trabajadores en el ámbito social asistencial, sino también a personas normales y comunes desde un profesional hasta una ama de casa, pues el síndrome de burnout es el resultado de un engrama en el que el ser humano se ve expuesto a situaciones catastróficas donde tiene que emplear sus recursos de afrontamiento para resolver dicho problema, aunque muchas veces sus axiomas de afrontamiento no son lo más adecuado. Es decir, que en el ámbito laboral los individuos que no logran adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, presentan sensaciones de agotamiento emocional y físico, mal trato al cliente, abandono del puesto, alto número de rotaciones y baja productividad laboral, siguiendo la misma línea nos enfocamos con nuestro estudio, siguiendo a Maslach y Jackson (1981) son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

### 3.1 EL ESTRÉS

La palabra estrés proviene del griego “stringere”, también del vocablo inglés “stress” que en español significa provocar tensión, la cual fue utilizada por primera vez en el siglo XVI, desde esa fecha en adelante se recibieron diversos términos, stress, stress y strest, estos términos eran utilizados por diversos escritores ingleses para referirse a dicho problema.

Así mismo Bernard en el siglo XIX filósofo francés estudiando los cambios ambientales, encontró que los cambios ambientales alteraban el organismo del ser humano, y que el equilibrio del organismo estaba propenso a difusiones producidos por el estrés.

También el estrés es considerado como un conjunto de reacciones que una persona desarrolla frente a situaciones desagradables, el cual exige un esfuerzo para la adaptación, a esta exigencia de adaptación se acumulan cambios físicos, psicológicos, sociales y culturales provocando el desencadenamiento del estrés (Gonzales, 2014).

Además, el estrés es un estado psicológico y fisiológico que se presenta en situaciones críticas provocando un desequilibrio en la adaptación, satisfacción, creatividad y la productividad de una persona. Estos cambios conductuales, de modo retroalimentativo llevarán a que el trabajador presente una disminución en la productividad y eficacia laboral (Gonzales, 2014).

#### 3.2.2. Fases del estrés

El estrés presenta por lo menos tres fases para la producción del estrés:

**Fase de alarma:** Es la reacción automática del organismo ante un estímulo exterior que se presenta como amenazante provocando reacciones fisiológicas, dando advertencia al organismo de manera clara lo que está pasando en el mundo exterior, poniendo en conflicto las reservas del organismo ya sea que se prepara para la huida o lucha. Durante esta fase aparecen diversos síntomas: ansiedad, angustia, palpitations diletantes, aumento de la presión arterial (Gonzales, 2014).

Estas reacciones son provocadas por la activación de hormonas como la adrenalina que provocando un efecto multiplicador en menos de unos minutos por todo el cuerpo (Gonzales, 2014).

**Fase de resistencia o adaptación:** Es la segunda fase donde el organismo pone en juego todas sus posibilidades de supervivencia, debido a que el organismo aún continúa con la actividad hormonal activa. El individuo continúa enfrentado la situación estresante, pero al continuar en esa situación se da cuenta que su capacidad de afronte tiene límites y, como consecuencia de ello se desvanece lentamente, debido a que no encuentra la forma como salir de ese círculo vicioso (Gonzales, 2014).

**Fase de agotamiento:** es la fase donde el organismo ha agotado todas sus posibilidades de supervivencia. Debido a que el estado de estrés es muy intenso logrando inhibir las reservas psíquicas y biológicas, logrando que la persona colapse y no pueda encontrar soluciones ante la situación que se le presenta como catastrófica (Gonzales, 2014).

### **3.2.3. Factores estresantes**

Se aprecia que existen innumerables agentes provocadores y desencadenantes del estrés los cuales pueden ser tanto internos como externos, los cuales son factores físicos psicológicos y sociales (Gonzales, 2014).

**Factores físicos:** Es el contenido y las características que están relacionadas con la actividad laboral y el ambiente donde se desarrolla dicha actividad.

Estos factores están relacionados con el ambiente de trabajo, donde las empresas brindadoras de del servicio laboral mantienen ambientes laborales inapropiados para desarrollar la actividad laboral provocando en el empleado eventos estresantes. Estos eventos estresantes alteran el curso de la ejecución del trabajo debido a que los lugares donde se ejecuta la labor es inadecuado, ya que no cuenta con iluminación adecuada, demasiado ruido, muebles inadecuados, afectando de manera pertinente la concentración y tranquilidad, impidiendo que el profesional tenga un desarrolló óptimo en la ejecución de sus labores (Gonzales, 2014).

Según Díaz y Gavidia (2013) mencionan que una de las características que puede producir una inadecuada adaptación se debe a que los ambientes laborales no están al acorde debido a que altera el funcionamiento de la labor. Este factor ha sido estudiado en diversos protocolos: autonomía, discreción, influencia, poder, toma de decisión y resolución de conflictos. Esto hace referencia a la capacidad que el trabajador tiene para enfrentar el trabajo, dominio del puesto, planificación y resolución de conflictos laborales.

Además Seròn (2006) enfatizan que los permutaciones o alteraciones orgánicas llevan al individuo a situaciones catastróficas afectando negativamente la productividad y las relaciones interpersonales. Estos cambios orgánicos provocan que las mujeres están más propensas a padecer agotamiento emocional y menor probabilidad de realización personal, en comparación de los varones.

**Factores psicológicos:** Son aquellos que hacen referencia a características de diferentes tipos de personalidad, las cuales generan una organización dinámica, en el interior de un individuo ayudando a determinar la conducta y comportamiento de las personas ante situaciones que se le presentan como desafiantes, las características son propias de un

individuo ayudándole a adaptarse al ambiente y a desenvolverse adecuadamente en situaciones problemáticas (Gonzales, 2014).

Las características de los diferentes puestos de trabajo presentan sus propios estándares de responsabilidades, oportunidades, demandas y exigencias de los puestos, donde los aspirados a alcanzar las metas personales tienen que sacrificarse para alcanzar un peldaño más en su carrera profesional. Este arduo trabajo y aspiración personal provoca en el trabajador una alteración en sus funciones orgánicas debido al agotamiento físico y mental.

Por otro lado (Gray y Anderson, 2009; citado por Diaz y Gavidia, 2013), resumen al factor psicológico en seis características esenciales que producen estrés. Muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo en las actividades, grado de responsabilidad, incertidumbre con el tratamiento, el contacto con los clientes, la necesidad de mantenimiento y desarrollo profesional.

**Factores sociales:** Son elementos que se encuentran relacionados tanto en el ambiente físico y cultural donde se desarrollan las labores de una persona, incluyendo las relaciones familiares, la cultura, clase social, nivel académico los cuales son agentes provocadores de síndrome de adaptación (Gonzales, 2014).

Las relaciones interpersonales juegan un rol importante en las condiciones de trabajo, por consiguiente, si en el ambiente laboral existe una competencia y rivalidad por alcanzar los puestos deseados, provocara que no haya un soporte emocional adecuado, disputándose de conflictos pertinentes. Estos elementos provocan alteraciones en el organismo del ser humano llevándolo a padecer estrés (Gonzales, 2014).

Por otro lado, las características asociadas perturban el buen funcionamiento provocando desacuerdos entre compañeros, creyendo que es dueño del puesto donde labora y muestra resistencia ante el cambio.

#### **3.2.4. Tipos de estrés**

González (2014) menciona que es importante el buen manejo de nuestras funciones orgánicas y mentales ya que ello encaminara a dar un concepto a los estímulos que se presentan como desafiantes. El estrés provoca en el organismo dos maneras diferentes de hacer reaccionar.

- En forma negativa, donde el organismo es contaminado por sustancia nocivas que alteran las salud física y emocional.
- En forma positiva, las reacciones del organismo se activan para lograr sus ideales sin alterar las funciones orgánicas.

### **Estrés positivo o eustrés.**

Siguiendo esa misma línea, estrés es considerado necesaria para la motivación de un individuo, el eustrés es el activador del organismo para mantenerlo alerta ante las circunstancias que se presentan como catastróficas y asociarlas de una manera beneficiosa para la salud, activando los niveles de productividad y manejo de relaciones interpersonales.

Es necesario entender el estrés en sus diversos niveles, prestándole atención necesaria, debido a que no solamente afecta a la persona, sino que también altera las relaciones interpersonales y el manejo de las emociones. Es el caso que se debe tener en cuenta la resistencia del organismo ante dicho problema, si los niveles de estrés sobrepasan los sistemas de afronte del organismo sufrirá graves alteraciones físicas y mentales en la persona (Gonzales, 2014).

### **Estrés negativo o distres.**

Es un fenómeno caracterizado por alterar el organismo de una manera negativa, bloqueando las defensas de afrontamiento y huida. El distres si no es equilibrado provocara un desbalance en el organismo inclinándose primordialmente al lado negativo. En la actualidad hablar de estrés es hablar de un problema serio que afecta negativamente la vida de los seres humanos (Gonzales, 2014).

Las personas que sufren estrés agudo no encuentran el sentido a sus vidas, presentando deficiencias en su arreglo personal, son desordenadas, incapacidad de afronte, auto infringingimiento y solicitan toda la atención de los demás. Las relaciones interpersonales se ven afectadas debido que el estrés descontrola las emociones, e irrita a la persona, haciéndole que se vulva brusco y mal humorado (Carrillo, 2010).

### **3.2 Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout fue identificado por primera vez en los años 70 por el psiquiatra norteamericano Freudenberger quien definió a este síndrome como un estado de agotamiento, decepción y pérdida del interés, como consecuencia de la dedicación al servicio a anhelar alcanzar sus ideales, que a lo largo del proceso no logra alcanzar los objetivos esperados. Según Freudenberger, las personas que están más propensas a padecer el síndrome son los profesionales voluntarios que están dedicados al servicio de la ayuda humanitaria o el trabajo social. Los profesionales una vez inmersos en los ambientes de ayuda social sufrirían excesivas exigencias, generando en el trabajador aburrimientos, perdida del interés y baja productividad laboral. Posteriormente la psicóloga Cristina Maslach en 1976, llevo el término burnout al Congreso Anual de la Asociación de Psicología, la autora en su investigación sobre las respuestas emocionales descubrió que este síndrome lo

sufrían primordialmente las personas que estaban dedicados voluntariamente a la ayuda humanitaria, que con el transcurrir del tiempo terminaban exhaustos escuchando decir (estoy quemado, no me entienden) perdiendo paulatinamente el interés en el trabajo.

En esa misma línea Ayala (2013) determina que el síndrome de burnout es el agotamiento físico y mental como resultado del trabajo pertinente, perdiendo el interés de los ideales, además describió que el burnout presenta cuatro fase: pérdida del interés, agotamiento emocional, frustración y despreocupación o apatía frente al trabajo y a los demás.

### **3.3.1. Definición del síndrome de burnout**

Para tener una mejor visión panorámica de burnout a continuación se mencionan algunos conceptos de dicho síndrome.

El Síndrome de burnout a recibidas diferentes definiciones que a continuación se presenta las siguientes:

Según la OMS (2012) define que es un proceso insidioso, y que se va desarrollando de manera paulatina, haciendo difícil su predicción y a medida que avanza aumenta haciéndose cada vez más severa.

Es el resultado de la ardua labor cotidiano que ejerce una persona por lograr cumplir sus ideales, en tal sentido, el profesional mantiene una permanencia en su labor llegado al cansancio físico emocional; es decir, la labor profesional se vuelve fatigada y hostil provocando en los trabajadores un estrés crónico (Oramas, 2013).

Así mismo el Síndrome de Burnout es definido como la respuesta al estrés laboral provocado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral. Maslach y Jackson (1981). Citado por (Marcela y Moreno, 2014).

Es una reacción de cuerpo ante circunstancias donde el estado de fatiga y agotamiento, ocasiona que el cuerpo de un trabajador reacciones para hacer frente a diversas circunstancias de estrés.

### **3.3.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout es caracterizado por que las personas que lo aducen presentan agotamiento físico y psicológico, mostrando una actitud fría y despreocupada frete a sus compañeros, baja productividad y emotividad frente las actividades.

El síndrome de burnout presenta tres dimensiones las cuales fueron denominadas en los años 1981 por Maslach y Jackson como:

### **a) El agotamiento emocional**

El agotamiento emocional es el engrama central del síndrome de burnout, caracterizado por una sensación de agotamiento de la actividad laboral, impidiendo que la persona se motive y brinde con mayor esplendor su trabajo profesional, considerando que ha agotado todas sus herramientas.

Es la pérdida progresiva de la energía, agotando físico y mentalmente el organismo del ser humano. Para Font, Corti y Berger (2015) sostienen que es la respuesta del organismo ante situaciones laborales que se presentan como amenazantes, pero estas circunstancias no ameritan para definir que es el burnout, el cansancio emocional muestra una relación significativamente positiva con la relación del ámbito laboral, afectando progresivamente la salud.

### **b) Cinismo o despersonalización**

Es la actitud pesimista o negativa desencadenada por un periodo de tiempo provocando agotamiento y despreocupación de los demás. El cinismo se manifiesta a través de actitudes pesimistas y arrogantes desencadenando que el profesional brinde un mal trato a las personas que gozan de su servicio.

También Enrique et al (2015), consideraron que el cinismo se expresa mediante actitudes frías y pesimistas ante los clientes y colegas de trabajo, donde el profesional que sufre el cinismo se muestra distanciado, retraído en sus propios quehaceres, atribuyendo un bajo rendimiento en la productividad laboral, mostrándose despectivo y agresivo, creando el profesional anti cuerpos para enfrentar las tensiones que se le presentan y, un auto concepto que los demás no lo entienden, como consecuencia de la sobre carga del trabajo.

### **c) Realización personal**

Es la última dimensión del síndrome de burnout, el profesional siente que las demandas laborales sobrepasan las exigencias de su capacidad, adherido a ello comienza a presentar sentimientos de inferioridad e inadecuación, creando preconceptos negativos de sí mismo y a auto cuestionarse que no se ha auto realizado, aunque en algunos casos sucede lo contrario, exaltación exagerada de sí mismo y de sus capacidades, dedicación exhausta así los demás y al trabajo (Gómez, 2015).

La realización personal es un sentimiento complejo de adaptación personal y profesional ante el puesto de trabajo, y una adecuación pertinente ante las exigencias que presenta el puesto, ante ello el empleado tiene que desarrollar al máximo sus capacidades y virtudes para afrontar las exigencias requeridas (Mendocilla, 2016).

### 3.3.3. Síntomas asociados al síndrome de burnout

El síndrome de burnout está asociado con diversas alteraciones físicas, comportamentales y emocionales, los cuales son originados por el arduo trabajo, los individuos que padecen dicho síndrome son profesionales que brindan servicios voluntarios en ayuda social. Estos profesionales según diversos autores presentan cuatro áreas sintomatológicas: psicósomáticas, conductuales, emocionales y defensivos (Díaz, López, y Varela, 2012).

**Psicósomáticas:** las personas presentan taquicardia, sensación de ahogo, que los pinchan, los levantan, dolores musculares en la espalda y cuello, dolores de estómago y cabeza, dificultades respiratorias, hipertensión sueño, pérdida del apetito, en las mujeres pérdida del ciclo menstrual.

**Conductuales:** ausentismo laboral, desmotivación, bajo rendimiento laboral, agresivos, despreocupados, relaciones conflictivas con los compañeros de trabajo, ideación suicida, consumo de sustancias psicoactivas, insomnio, disminución de la afectividad.

**Emocionales:** sentimientos de soledad, ansiedad, baja autoestima, impaciencia, sentimientos de inferioridad o viceversa, desinterés con ideación a abandonar la organización, dificultada para la concentración, déficit de la memoria y desmotivación.

**Defensivas:** baja tolerancia para aceptar las opiniones, ironía, respectividad, desplazamiento y proyección de sentimientos.

Estas enumeraciones de síntomas aparecen de manera paulatina, los síntomas del burnout provienen del manejo y organización de las empresas, el clima laboral social y ambiental.

### 3.3.4. Factores que intervienen en el desarrollo del Burnout

Para la valoración de los factores que intervienen en el burnout los escritores no han mostrado conformidad unánime, aunque en algunos de los actores hay coincidencia.

**Edad:** se considera que los profesionales jóvenes muestran mayores índices de burnout, la experiencia laboral que tenga un profesional depende del tiempo de trabajo que un profesional haya desempeñado. Monte (2002) identificó cuatro factores que ayudan a los profesionales jóvenes a desarrollar el síndrome: vulnerabilidad sentimental ante los cambios, pocas habilidades y recursos, carencia de información y falta de información sobre el problema burnout.

**Sexo:** Maslach y Jackson en su estudio sobre las emociones comprobaron que las mujeres son más vulnerables a padecer agotamiento emocional y, reducida tasa en el cumplimiento de sus objetivos profesionales y personales, las mujeres están más propensas a padecer burnout debido a las diversas actividades laborales que realizan.

**Estado civil:** se ha asociado que las personas solteras están más propensas a padecer el síndrome. Pues las personas que no tienen pareja estable son más susceptibles al cansancio emocional, menor realización personal, y mayor despersonalización, que as personas que están casadas o tienen parejas estables, la exigencia de velar por el bienestar familiar puede hacer que sean más fuertes. Las personas con parejas estables son más maduras emocionalmente lo cual ayudaría de una manera positiva a afrontar los problemas personales y familiares.

**Horarios de trabajo:** los profesionales que desarrollan sus labores en entidades sociales están propensos a trabajar en horarios rigurosos alterándose en tonos, alterando el estilo de vida de los trabajadores, debido a que los horarios no permiten alimentarse adecuadamente, descansar debidamente, provocando alteraciones en la salud, relaciones familiares y la sociedad.

**Antigüedad:** los escritores no han concordado que hay una relación significativa entre el burnout y el tiempo de trabajo, aunque algunos autores consideran que el burnout es más frecuente en los diez primeros años de ejecución laboral debido a que en esos años ya se ha logrado suplir las expectativas planeadas. Sin embargo, otras investigaciones muestran que los primeros años de trabajo serían los más vulnerables para el desarrollo del síndrome, de forma que a medida que aumenta la experiencia profesional disminuiría el cansancio emocional.

### **3.3 Definiciones**

#### **3.3.1. Síndrome de Burnout**

Es el resultado de la ardua labor cotidiano que ejerce una persona por lograr cumplir sus ideales, en tal sentido, el profesional mantiene una permanencia en su labor llegado al cansancio físico emocional; es decir, la labor profesional se vuelve fatigada y hostil provocando en los trabajadores un estrés crónico (Oramas, 2013).

Así mismo el Síndrome de Burnout es definido como la respuesta al estrés laboral provocado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral (Maslach y Jackson, 1981; citados por Marcela y Moreno, 2014).

Es una reacción de cuerpo ante circunstancias donde el estado de fatiga y agotamiento, ocasiona que el cuerpo de un trabajador reaccione para hacer frente a diversas circunstancias de estrés.

### **3.4 Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout**

Los modelos que siguen la línea de investigación son: el modelo de competencia social de Harrisom (1983) así mismo el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993), modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993) y el modelo de fases de (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1988).

#### **3.4.1. Modelo de Competencia de Harrison (1983)**

El autor se basa en la eficacia y competencia para explicar el Síndrome de Burnout. Explicando que la mayoría de trabajadores que comienzan a trabajar en servicios de asistencia tiene un alto grado de motivación para ayudar a los demás, pero en el lugar de trabajo habrá ciertos factores que ayudará o bien será barreras que determinarán la eficiencia del trabajador. En caso sean factores de ayuda será beneficioso y aumenta la eficacia y competencia social, en cambio sí es barrera dificulta el logro de metas en el trabajo si se prolonga en el tiempo aparecerá el síndrome de burnout. Los factores de ayuda y de barrera son: La existencia de objetivos realistas en el trabajo, toma de decisiones, capacitación profesional, ambigüedad en el rol que desempeña así misma disposición de recursos, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, etc.

#### **3.4.2. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)**

Este modelo explica la aparición del Burnout y pone en énfasis los mecanismos y algunos procesos de afiliación, comparación con compañeros de trabajo.

Según estos autores existen fuentes de estrés relacionadas con procesos de intercambio social: 1) La incertidumbre; ausencia y/o falta de claridad sobre sus sentimientos y pensamientos para saber cómo actuar. 2) La percepción de equidad, hace referencia a un equilibrio percibido de lo que se da y recibe en sus relaciones. 3) La falta de control, explica la posibilidad y capacidad del trabajador para controlarse en su trabajo. Estos autores dicen que la mayoría de los trabajadores no buscan ayuda en los otros en situaciones estresantes para no ser catalogados incompetentes.

#### **3.4.3. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).**

Es una teoría motivacional basada en que cuando la motivación básica de un trabajador está amenazada o negada conlleva al estrés que a su vez produce el Burnout. Según la teoría para poder reducir los niveles de Burnout se debe incrementar los recursos de los trabajadores para poder eliminar la vulnerabilidad y evitar perderlos. Así mismo tratar de modificar positivamente cogniciones y percepciones, cuya finalidad es disminuir niveles de estrés percibido y como consecuencia del Burnout. Por lo tanto, el mecanismo de

afrontamiento que describen estos autores son activos, la idea de esta teoría es que los trabajadores se esfuercen por aumentar y mantener recursos lo cual valoran; Entonces el Burnout parecerá cuando estos recursos se ven amenazados, o el trabajador invierte en sus recursos, pero no recibe lo que espera. De acuerdo a esta teoría la exposición prolongada a situaciones de mucha demanda hace que el trabajador se agote emocionalmente y físicamente; lo que es un componente central del burnout. La cual define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar las situaciones), condiciones, características personales y capacidad física (Hatinen, M & Cols, 2004) citado por (Martínez, 2010).

#### **3.4.4. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)**

Este modelo propone progresión secuencial en el tiempo, en la que la situación de un componente precipita el desarrollo de otro. Así en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Burnout, luego la realización personal disminuida y por el incremento de agotamiento emocional. Golembiewski (1986) menciona la importancia de disfunciones del rol- pobreza, conflicto y ambigüedad de rol son procesos en los que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante tensión del estrés laboral. En la primera fase aparece el estrés por sobrecarga laboral y pobreza del rol, como consecuencia sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Generando sentimientos de fatiga, irritabilidad y una disminución de autoimagen positiva. Seguidamente en la segunda fase el trabajador desarrolla estrategias para alejarse ya afrontar esa situación amenazante. Esta estrategia puede ser constructiva o no, va depender de su naturaleza, si se desarrolla la despersonalización aparecerá el Burnout, como consiguiente la baja realización personal para así terminar en agotamiento emocional.

#### **3.5 Consecuencias del Síndrome de Burnout**

La experiencia del estrés produce en las personas respuestas fisiológicas. Cognitivo, afectivas y conductuales, todo ello genera consecuencias importantes en la organización la que pertenece (Lubranska, 2011).

Detallamos las consecuencias más relevantes en el individuo y la organización que evidencia al padecer de Síndrome Burnout.

1) En la organización : Para Palomino (2012) las consecuencias del Burnout en las organizaciones influyen en los objetivos y resultados de estas, obteniendo como resultado lo siguiente:

- Aumento del ausentismo Laboral
- Abandono del puesto y la organización

- Poco compromiso
  - Baja calidad de servicio
  - Incremento de conflictos interpersonales entre compañeros de trabajo y usuarios
  - Elevación de accidentes laborales.
- 2) Físicas:** Implica todo el sistema del organismo. Noelia et al., (2006) describen que nuestro cuerpo responde al Burnout con síntomas como:
- Dolor de estómago, cabeza, y espalda
  - Fatiga crónica
  - Problemas de descanso
  - Pérdida de peso y contracciones musculares
  - Crisis de asma y tobillos hinchados.
- 3) Psicológicas:** y emocionales se identifica los siguientes según Noelia et al., (2006).
- Agotamiento emocional
  - Impaciencia y sentimientos de culpa
  - Baja tolerancia a la frustración con sentimientos de soledad
  - Sentimientos depresivos, ansiedad y síntomas históricos.
- 4) Sociales:**
- Actitudes negativas para enfrentar la vida de desconfianza
  - Problemas de pareja seguido
  - Interacciones hostiles y comunicación deficiente
  - Apatía, hostilidad, ironía con los clientes y suspicacia.

Mera y More (2014) sostienen que toda persona expresaría el Síndrome de Burnout de un modo único, pero nos muestran tres efectos que tienen en común son:

- ✓ La erosión del compromiso: Lo que al comienzo es importante, se torna desagradable, insatisfactorio y sin significado, al inicio en el trabajo los trabajadores se sienten con mucha energía y dispuestos a enfrentar cualquier situación, dando más de su tiempo y esfuerzo en su trabajo, es decir no hay síndrome de Burnout. Después la energía se vuelve fatiga, existe cinismo e ineffectividad y con ideas de no lograr lo propuesto.
- ✓ La erosión en las emociones. Afirman que los sentimientos positivos que al comienza tiene una persona , entusiasmo, dedicación y seguridad se convierte en ansiedad, desesperación ante cuadro de síndrome de Burnout el deterioro de las emociones son manifestadas con enojo y frustración, en la mayoría sentimientos negativos al no poder lograr completar las metas personales y de trabajo, , el rol de las emociones en la

organización es considerado esencial para el trabajo ya que son centrales en la vida del trabajador y por lo consiguiente importante para la organización.

- ✓ Problemas justos entre trabajador y trabajo: los desajustes entre ambos evidencian que padecen Síndrome de Burnout, presentada por un clima organizacional hostil con los compañeros de trabajo volviéndose en problemas personales etiquetados como incomprensidos responsabilizando a la persona y no a la organización y debido a esta perturbación terminan despidiendo al trabajador.

También Macalopu (2013) afirma que los trabajadores que están experimentando este síndrome tienen un impacto negativo sobre los demás compañeros de trabajo, generando conflictos interpersonales, así alterando las tareas del trabajo, por lo que se puede decir que el Burnout puede expandirse con la interacción informal en el trabajo, como consecuencia de una respuesta de los demás al sentirse impotentes terminan contaminando a todos en el trabajo.

### **3.6 Proceso de desarrollo del síndrome de burnout**

Edelwich y Brodsky citado por Carlin y Garcés (2010) quienes consideran al burnout como la pérdida progresiva del idealismo, pérdida de energía y motivos vividos como resultado de las condiciones de trabajo. Los cuales han considerado que la aparición del síndrome de burnout hay que tener en cuenta cuatro fases:

**Fase de idealismo y entusiasmo:** La persona al inicio del trabajo presenta niveles muy elevados de motivación intrínseca, presentando buenas expectativas frente a la jornada asignada, involucrándose demasiado en las actividades que se le asignen. Pues esto al inicio profesional no mide el hipervínculo entre su capacidad como profesional, según su visión para poder observar los límites internos y externos que debe tener en cuenta mientras ejerce el trabajo. Esta sobrecarga de actividades lleva al profesional al incumplimiento de expectativas; provocándole sentimientos de frustración y agotamiento físico y emocional interrumpiendo las relaciones interpersonales.

**Fase de estancamiento:** En esta fase el trabajador presenta una disminución progresiva de las actividades laborales, debido a que el individuo constata sus expectativas irracionales como profesional y la actividad laboral, provocando la pérdida progresiva del idealismo y del entusiasmo.

Por otro lado, el individuo hace uso de su raciocinio para interpretar y reconocer que su organismo necesita hacer algunas adaptaciones ambientales, físicas y psicológicas, para poder realizar de manera idónea la actividad laboral. Esta fase también es conocida porque

permite al individuo hacer una confrontación ente su mundo idealista de su profesión y la realidad laboral.

**Fase de frustración:** Fase donde el profesional ha agotado la energía de afrontamiento, llegando a un punto de quiebre, acompañado de ideas irracionales sobre actividad laboral sintiendo que su trabajo no tiene sentido. El síndrome de burnout en esta esta provoca en los trabajadores alteraciones orgánicas y emocionales como la ansiedad o aumento de la agresividad.

**Fase de apatía:** Es considera la fase central del burnout debido a que el profesional se siente frustrado de sus expectativas paralizando todo tipo de actividad, el síndrome creando en la profesional falta de interés. Empezando a surgir en el organismo del trabajador problemas emocionales, conductuales y físicos.

En esta fase una de las tentativas más comunes de los trabajadores es el deseo de abandonar el puesto de trabajo, como consecuencia de la frustración e impotencia. Está latente la retirada y el contacto frente al trabajo y a los compañeros, faltas recurrentes al trabajo, abandono tanto del trabajo como de la profesión. Estos comportamientos a diario se vuelven más abrumantes afectando tanto las relaciones interpersonales y la capacidad de resolución de conflictos, mostrando actitudes despectivas ante los beneficiarios de los servicios.

**Fase de distanciamiento:** En esta etapa el ser humano esta crónicamente abrumado, a pedido el interés en sí mismo y en las demás, emocionalmente se siente vacío, inepto, estereotipado, sentimientos de culpa e inferioridad, desvalorizando su profesión.

El profesional en lugar del ausentismo presenta entusiasmo e idealismo enfrentando desafíos y atendiendo a una innumerable cantidad de pacientes. Con el objetivo de no perder el puesto de trabajo, pues cree que, a pesar de su impotencia, falta de energía posee buenas compensaciones. Ejemplo: el sueldo, una familia que mantener y un buen puesto de trabajo, siendo una de las razones que justifican la pérdida de satisfacción y autorrealización personal.

### **3.7 Prevención del Síndrome de Burnout**

Rosas (2008) menciona que el síndrome de Burnout es un modelo multidimensional que tiene varios componentes en el sistema laboral es por eso que se debe prevenir de una manera planificada, y dirigid según lo que se pretende corregir. La prevención va hacia el componente humano (intervención personal) y hacia el trabajo y profesión (intervención organizacional o social).

En la intervención personal se utiliza técnicas de afrontamiento del estrés, ensayo conductual y entrenamiento del autocontrol.

También Contero (2015) define al afrontamiento como aquel esfuerzo cognitivos y conductuales desarrollados para manejar demandas externas e internas evaluadas como desbordantes en el individuo dentro de su trabajo.

Así mismo Montoya y Moreno (2012) dicen que las estrategias dirigidas al problema son aquellas que intentan modificar la fuente que es el estrés, considerando informarse de la situación y buscando alternativas de afrontamiento en situaciones tensas evitando así el desarrollo de sentimientos de Burnout.

También Vogel (2006) en la Guía sobre el síndrome de Burnout y menciona estrategias de intervención agrupadas en 3 categorías:

### **Individuales**

- Programas para la adquisición de destrezas para resolución de problemas (manejo del tiempo y asertividad).
- Programas e para adquisición de destrezas en control de impulsos o emociones para así mantener distancia con el usuario (técnicas de relajación, desconexión con lo laboral y el mundo personal).

### **Grupales**

- Fomentar las relaciones interpersonales
- Fortalecer vínculos sociales en trabajo en equipo
- Facilitar información y formación

### **Organizacionales**

- Realizar identificación del síndrome de Burnout mediante evaluación.
- Mejorar el clima con un trabajo en equipo.
- Aumentar la autonomía y control de su trabajo tomando decisiones de acuerdo a su área.
- Establecer Líneas claras de responsabilidad y autoridad.
- Mejorar redes de comunicación y promover participación en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria, colaboración en la organización.
- Promover seguridad en el empleo.
- Programas de anticipación hacia lo que se va dedicar, para que el trabajador sepa ante que se va enfrentar y así evitar un choque, más adelante.

También Leiter (1991) citado por Jesús (2003) afirma que las estrategias de afrontamiento ante el burnout previene que los sentimientos de realización personal ante

el trabajo laboral tenga mayor énfasis provocando en el trabajador engramas protectoras antes situaciones que se le presenten como incómodas. También mencionan que clasificaron cuatro técnicas de intervención individual para el burnout: técnicas fisiológicas, conductuales, cognitivas y generales.

### **3.7.1 Técnicas Filosóficas**

Esta técnica está orientada a reducir la actividad filosófica y el malestar emocional y físico producto de las tensiones laborales. La técnica está dirigida a disminuir los niveles de activación neuromuscular producidas por la actividad laboral, centrándose primordialmente en los síntomas somáticos.

En esa misma línea Atalaya (2001) menciona que las condiciones fisiológicas en cierto grado pueden que favorezca u atrofie las relaciones interpersonales y el desempeño del trabajador. También ha clasificado a la técnica fisiológica en tres técnicas muy efectivas para el manejo prevención del estrés: la técnica de feedback, técnica de relajación física, técnica de control y respiración.

**Técnica de biofeedback:** Es considerada para controlar de forma voluntaria actividades y procesos de tipo biológico. Esta técnica dota de herramientas al individuo para que ante situaciones estresantes las emplee.

**Técnica de relajación física:** en esta técnica es de suma importancia considerar que el sujeto presenta una tensión psicológica y la tensión física. Donde la relajación trabaja aliviando los componentes que han producido que se desencadene una situación estresante, entre los componentes tenemos los siguientes: fisiológicos que son los activadores de la situación somática, el componente subjetivo (funcionando como regulador de la información para que el sujeto se tranquilice y se mantenga la calma, componente conductual esta componente al notar que la situación activadora de estrés se encuentra controlado regula la actividad motora del organismo, llevando a que el individuo se sienta cómodo y relajado.

**Técnica de control de respiración:** para Chóliz (1999) menciona que conduce a la reducción de la activación genera de organismo. Provocando que por medio de la respiración rápida el organismo expulse y controle la respiración permitiendo una adecuada oxigenación del organismo y por ende un adecuado funcionamiento orgánico corporal.

### 3.7.2 Técnicas conductuales

Permite que la persona cree nuevas herramientas y habilidades de afrontamiento ante circunstancias que se le presentan como exigentes en el ámbito laboral. Para ello el individuo tiene que crear una esfera de asertividad, adecuadas relaciones interpersonales y resolución de conflictos y el autocontrol (Chóliz, 1990).

**El entrenamiento asertivo:** es la preparación del individuo creando un hábito lo cual le permitirá para que se comporte de forma asertiva en el diario vivir, esto e permitirá manejar sus sentimientos, mociones, deseos, necesidades de manera pertinente siguiendo el ideal propuesto hasta alcanzarlo (Chóliz, 1990).

**Entrenamiento de habilidades sociales:** se pretende conseguir que la persona que se prepara habitualmente con herramientas óptimas para enfrentar la vida tenga mayores posibilidades de supervivencia y afronte para lograr sus metas y presente mayor capacidad de afronte para la resolución de problemas (Chóliz, 1990).

**Técnica de solución de problemas:** pretende ayudar al individuo a buscar herramientas óptimas para la solución de problemas siendo imparcial y justo. Córdoba (2009) sostiene que la técnica de solución de problemas es una herramienta efectiva y oportuna para la resolución de conflictos, actuando de manera rápida para cauterizar los problemas que se generan en el ámbito laboral (Chóliz, 1990).

**Modelamiento encubierto:** está dirigida a cambiar secuencias de conductas que son desfavorables para la persona y a crear nuevas conductas eficaces para enfrentar los problemas. Esta técnica pretende que el individuo haga uso de la misma en situaciones reales utilizando la imaginación (Chóliz, 1990).

**Técnica de autocontrol:** permite al sujeto adquirir habilidades para regular su conducta, manejando las situaciones de estrés de manera más sencilla y calma (Chóliz, 1990).

## 4. Definición de Términos

- **Estrés:** Conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción (Organización Mundial de la Salud, 2000).
- **Estrés laboral:** **Conjunto** de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos (OMS, 2000).
- **Síndrome de Burnout:** Factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida (OMS, 2000).
- **Municipalidad:** Es la unidad básica de la organización territorial del estado y el espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos, se caracteriza por las

relaciones de vecindad que se establecen ente las personas que viven en su territorio para buscar el bien común de sus habitantes, en el marco de la multiethnicidad, pluriculturalidad y multilingüismo (Ministerio de trabajo (Chóliz, 1990).

- **Agotamiento emocional:** Sentimientos de una persona que está emocionalmente exhausta por el trabajo (Maslach y Jackson, 1981).
- **Cinismo o Despersonalización:** Respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios y otros profesionales del trabajo (Maslach y Jackson, 1981).
- **Realización Personal:** Sentimientos de competencia y éxito en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

## **5. Hipótesis de la investigación**

### **5.1. Hipótesis general**

Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.

### **5.2. Hipótesis Específicas**

- Existen diferencias significativas en el síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.
- Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.
- Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y METODOLOGÍA**

#### **1. Diseño y tipo de investigación**

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal porque no se manipularon las variables, así mismo los datos fueron obtenidos en un momento dado. También es de tipo descriptivo-comparativo ya que se busca hallar la diferencia en el Síndrome de Burnout en trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado y la Municipalidad de Nueva Cajamarca (Fidias y Arias, 2012).

#### **2. Variable de la investigación**

Variable predictora: Síndrome de Burnout

- Dimensión 1: Cinismo o Despersonalización
- Dimensión 2: Realización personal
- Dimensión 3: Agotamiento emocional

##### **2.1. Definición operacional de la variable**

El Burnout fue definido por Maslach y Jackson (1981) como un Síndrome psicológico, es el declive en los sentimientos de competencia y de resultados en el trabajo, o sea, una evaluación negativa de logros personales tanto en el trabajo y con las personas, generando que se sientan descontentas consigo mismo y con sus logros en su trabajo; ocurrido en personas que trabajan con otras personas.

El síndrome de Burnout, se describe en tres dimensiones así mismo se consideró los factores y consecuencias, por lo que el Inventario de Burnout de Maslach trabajó con agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

## **2.2. Operacionalización de la variable**

En la Tabla 1 se describe la variable desde la dimensión, su definición conceptual y sus indicadores de la misma.

Tabla N° 1

Matriz de operacionalización de la variable Síndrome de Burnout				
Variable predictor	Dimensión o sub variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores
Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agotamiento emocional.</li> </ul>	Es la sensación de sentirse agotado, no poder dar más se si mismo desde el ámbito laboral y de haber agotado todos los recursos emocionales.	Puntajes obtenidos en el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) 1986.	1. Agotamiento por el trabajo. 2. Me siento vacío. 3. El trabajo me fatiga. 6. El trabajo diario me cansa. 8. Mi trabajo me desgasta. 13. Frustración en el trabajo. 14. Demasiado tiempo en el trabajo. 16. Contacto directo 20. límite de mis posibilidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despersonalización.</li> </ul>	Es la respuesta negativa, insensible o excesiva falta de interés de los profesionales hacia las actividades laborales.		5. Pacientes como objetos. 10. Trato duro. 11. Endurecimiento emocionalmente. 15. importancia de pacientes 22. Culpa de problemas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización personal.</li> </ul>	Es el sentimiento de ineficacia que surge que surge por falta de recursos para la realización del trabajo.		4. Entender a pacientes 7. Eficacia de problemas. 9. Influencia de personas. 12. Energía en el trabajo. 17. Clima agradable. 18. estimación de pacientes. 19. Cosas valiosas 21. Problemas emocionales.

### **3. Delimitación geográfica y temporal**

La investigación se llevó a cabo en dos municipalidades distritales:

Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado Roque - San Martín.

La municipalidad distrital de Alonso de Alvarado se encuentra ubicado en la parte noroeste de la provincia de Lamas a 15 km de San Juan de Pacayzapa (estratégico lugar de entrada y salida a la carretera marginal de la Selva Norte), en una altura aproximada de 1082 msnm con una temperatura promedio de 22° C; es uno de los 11 distritos de la provincia de lamas, Región San Martín. Cuyos límites son con el este: Con el distrito de Pinto Recodo y el distrito de Tabalosos, oeste: con el distrito de Jepelacio (Prov. De Moyobamba) y distrito de san Martín de Alao (Prov. De El Dorado), norte: con el distrito de Jepelacio (Prov. De Moyobamba) y con el sur: el distrito de Tabalosos y distrito de san Martín de Alao (Prov. De El Dorado).

La municipalidad distrital Alonso de Alvarado cuenta aproximado con 60 trabajadores municipales entre administradores, trabajadores de oficina, trabajadores de limpieza. La infraestructura es de material noble, dos pisos, techo aligerado, con un área aproximadamente de 20 de frontera por 30 de fondo, oficinas implementadas con computadoras, internet, además cuatro sub gerencias: sub gerencia de infraestructura, sub gerencia de gestión ambiental, sub gerencia de desarrollo social.

Por otro lado, la Municipalidad de la ciudad de Nueva Cajamarca se encuentra ubicada en la selva alta de la amazonia del, pertenece a la provincia de Rioja; Departamento de San Martín con una superficie total estimada en 33,243 hás. Limita al norte con Tarapoto a 167Km y este con la provincia de Moyobamba a 54 Km; al sur con Rioja y al oeste con yuracyacu; la una altitud de 856 msnm; Ocupada aproximadamente por 45,000 habitantes.

La municipalidad de Nueva Cajamarca se encuentra en el centro de la ciudad, cuenta con 70 trabajadores de ambos sexos; tanto administrativos como técnicos, cuenta con una infraestructura de dos pisos con oficinas equipadas en todas las áreas.

Cabe mencionar que la investigación se llevó a cabo en el año de la Consolidación del Mar De Grau ,2016.

### **4. Población y muestra**

#### **4.1. Población**

La población de estudio fueron los trabajadores tanto administrativos y técnicos (60) que laboran en las Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y los (70) trabajadores que laboran en la Municipalidad de Nueva Cajamarca-2016 San Martín.

## **4.2. Muestra**

Se realizó un muestreo por conglomerado, donde la muestra de estudio estuvo conformada por 130 trabajadores, ambos géneros, cuyas edades 17 a 70 años.

La muestra comprendió a los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca (San Martín), con una condición económica media y formación profesional superior completa y Contratados, de las cuales trabajan en horarios diferentes.

## **4.3. Criterios de inclusión y exclusión**

### **Criterio de Inclusión**

- Ser profesional que labora en las municipalidades contratado en el presente año 2016.
- Haber respondido todo los ítems del Inventario de Burnout de Maslach.(MBI)

### **Criterios de Exclusión**

- No ser trabajador contratado en las municipalidades.
- No tener contratos vigentes.
- No haber respondido completamente el Inventario de Burnout de Maslach ( MBI)

### **Características de la muestra**

- La muestra serán trabajadores de 17 a 70 años
- Trabajadores de ambos sexos
  - Todos los trabajadores de las municipalidades

## **5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta al personal de la municipalidad distrital Alonso de Alvarado y municipalidad distrital Nueva Cajamarca; haciendo uso del Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (IBM), creado por Maslach y Jackson (1986), y adaptado en la ciudad de Trujillo – Perú por Vela (2001) citado por (Gomez y Ruiz, 2015).

### **5.1. Inventario de Burnout de Maslach(MBI) 1986**

El inventario consta de 22 ítems que evalúan el síndrome, 7 opciones de respuesta en la escala tipo Likert (0) nunca, (1) pocas veces al año o al mes, (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. Consta de tres dimensiones: cansancio emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems), realización personal (8 ítems), para la calificación utiliza los niveles alto (54 - 27), medio (26 – 19) y bajo (18 – 0).

El Inventario Burnout de Maslach fue validado en el Perú por Vela (2001) en un promedio de 160 personas que formaban parte del personal asistencial del hospital II-2 de la ciudad de

Trujillo. El estudio presento un alfa de Cronbach de 0,72 para la sub escala de cansancio emocional, 0,74 para la sub escala de despersonalización y 0,72 para la sub escala de realización personal. La validez de contenido del instrumento se obtuvo mediante un riguroso análisis de correlación ítem – test y para el síndrome de burnout en personal asistencial de salud se utilizó el correlativo de Pearson, estableciendo que todos los ítems son válidos en un nivel de significancia de 99%.

Así mismo Vela (2001) realizo un estudio sobre el Inventario de Burnout de Maslach en el Perú utilizando procesos rigurosos para su validez, confiabilidad y baremación, donde el instrumento fue aplicado a 50 trabajadores asistenciales de salud de un hospital II-2 en la ciudad de Lambayeque. Los resultados arrojaron que existe valides de contenido con un nivel de significancia (0,001) para las tres dimensiones, además, la consistencia interna se evaluó mediante el Alpha de Cronbach determinándose un nivel de significancia de (0,001) para las tres dimensiones, la medida de consistencia interna fue hallada atreves del coeficiente de Alpha de Cronbach, determinando que para dimensión de desgaste emocional presenta un nivel de significancia (0,85), la dimensión de despersonalización (0,80), y la dimensión de realización personal (0,85). Por lo tanto se estima que el instrumento psicométrico utilizado y sus respectivas dimensiones son válidas, confiables presentando los baremos confiables para su respectiva evaluación.

## **6. Proceso de recolección de datos**

Se solicitó la autorización correspondiente que permitió tener acceso a las municipalidades de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca, el método de recolección de datos fue el instrumento utilizado: Inventario de Burnout de Maslach en la cual se concluyó información de datos como sexo, edad, cargo y tiempo en el trabajo; es importante mencionar que para ese momento ya se tuvo el instrumento de medición que ha sido adaptada previamente.

## **7. Procedimiento y análisis de datos**

Una vez de haber recolectado la información sobre Síndrome de Burnout se procedió a vaciar los datos usando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences 22 para Windows). Las pruebas estadísticas que se empleó en este estudio fue lo siguiente: a nivel descriptivo: tablas de frecuencias y porcentajes y a nivel inferencial comparando, el análisis factorial y el análisis de fiabilidad.

## **8. Consideraciones éticas**

Para la presente investigación, se tomó en cuenta los principios de independencia y voluntad, tomando en cuenta las respectivas solicitudes de permiso al comité de organizador de investigación de la Universidad Peruana Unión. Se consideró el respeto por la propiedad intelectual y otros derechos inherentes a los trabajadores de dichas municipalidades que desarrollan actividades de investigación siguiendo los pasos mencionados a continuación: se solicitó el permiso a quien correspondía en las municipalidades. Se empleó Inventario validado para la muestra de estudio. Todo ello se tomó en cuenta para que no haya manipulación de información para fines que no compete a la investigación.

Considerando las implicaciones que las respuestas de los encuestados pudieran dar en torno al estrés crónico, con problemas emocionales, se decidió guardar completamente con confidencialidad respecto a los resultados.

## CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 1. Resultados

Se presentan los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de los datos obtenidos en el personal de la municipalidad distrital Alonso de Alvarado y municipalidad distrital nueva Cajamarca, los cuales serán exhibidos de acuerdo a los objetivos determinados en la investigación.

#### 1.1. Análisis comparativo del nivel de Síndrome de Burnout según variables sociodemográficas entre los trabajadores de las Municipalidades de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca.

A continuación, se presenta la tabla 2 donde se describe las características de Síndrome de Burnout según edad de los trabajadores.

**Tabla N° 2**

*Niveles de Síndrome de Burnout según la edad entre los trabajadores de las Municipalidades de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca.*

Dimensión	Categoría	Municipalidad	Edad					
			17 a 30		31 a 45		46 a más	
<b>Burnout</b>	Bajo	Nueva C	8	11.9%	8	11.9%	2	3.0%
		Alonso A.R	6	10.0%	4	6.7%	2	3.0%
	Promedio	Nueva C	19	28.4%	8	11.9%	4	6.0%
		Alonso A.R	12	20.0%	5	8.3%	3	4.5%
	Alto	Nueva C	16	23.9%	4	6.0%	1	1.5%
		Alonso A.R	15	25.0%	11	18.3%	2	3.0%
<b>Total</b>	Nueva C	43	64.2%	20	33.3%	7	10.4%	
	Alonso A.R	33	55.0%	20	33.3%	7	10.4%	

Como se puede apreciar en la tabla 2, el 25% de los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque que se encuentran entre 17 y 30 años presentan un nivel alto de Burnout. En cuanto los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca que se encuentran entre los 17 a 30, el 23.9% están en el nivel alto de Burnout.

Seguidamente en la tabla N° 3 se puede observar el nivel de Burnout, sus dimensiones según Género

**Tabla N° 3**

*Niveles de Burnout según género entre los trabajadores de las municipalidades de Nueva Cajamarca y Alonso de Alvarado Roque.*

Dimensión	Categoría	Municipalidad	Género				
			Masculino	Femenino			
<b>Burnout</b>	Bajo	Nueva C	12	17.1%	5	7.1%	
		Alonso A	8	13.3%	4	6.7%	
	Promedio	Nueva C	18	25.7%	14	20.0%	
		Alonso A	11	18.3%	9	15.0%	
	Alto	Nueva C	13	18.6%	8	11.4%	
		Alonso A	20	33.3%	8	13.3%	
	<b>Total</b>	Total	Nueva C	43	61.4%	27	38.6%
			Alonso A	39	65.0%	21	35.0%

En la tabla 3 según las muestras de estudio analizados, se puede apreciar que los trabajadores de Alonso de Alvarado Roque presentan un 33.3% del nivel alto de Burnout del sexo masculino, así mismo un 18.6% del sexo masculino de los trabajadores de Nueva Cajamarca tienen un nivel alto de Burnout.

**Tabla N° 4**

*Características sociodemográficas de los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca*

Variable	Municipalidad		N	%
Edad	17-30	Nueva C	43	64.2%
		Alonso A	33	55.0%
	31-45	Nueva C	20	33.3%
		Alonso A	20	33.3%
	46-70	Nueva C	7	10.4%
		Alonso A	7	11.7%
Género	Masculino	Nueva C	43	64.2%
		Alonso A	39	65.0%
	Femenino	Nueva C	27	38.6%
		Alonso A	21	35.0%

En la tabla 4 se aprecia que el 64.2% están entre las edades 17-30 años, y un 25.4% entre las edades de 31-45 y un 10.4% entre 46-70 años y un 64.2% de personas del sexo masculino, un 38.6% del sexo femenino de la municipalidad de nueva Cajamarca a diferencia de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque donde se aprecia que el 55.0% entre las edades 17-30 años , el 33.3% entre 31-45 años y un 11.7% entre 46-70 años , un 65% del sexo masculino y el 35.0% del sexo femenino.

### 1.2. Comparación entre las dimensiones y grupos de estudio a través de la *T* de Student.

A continuación, se presenta la tabla 5 donde se describe el análisis comparativo entre Burnout, sus dimensiones según grupo de estudio.

**Tabla N° 5**

*Comparación de dimensiones entre los trabajadores de las municipalidades de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca*

Dimensiones de Burnout	Grupos de Comparación	n	Media	ds	t	gl	p
Burnout	Nueva C	70	56,30	11,695	1.683	128	,095
	Alonso A	60	59,82	12,087			
Agotamiento Emocional	Nueva C	70	10,03	7,325	2,865	128	,005
	Alonso A	60	14,13	9,009			
Despersonalización	Nueva C	70	5,14	5,028	1,151	128	,252
	Alonso A	60	6,15	4.912			
Realización Personal	Nueva C	70	41,13	7,572	-1,210	128	,229
	Alonso A	60	39,53	7,407			

Según datos obtenidos a través del análisis estadístico que se muestra en la tabla N° 5, al utilizar la prueba *t de Student* para muestras independientes se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas respecto a las dimensiones de Burnout, (t=2,865 p=0.005) en la dimensión despersonalización, (t=1,683 p=0,095) en Burnout Total también vemos la media 56,30 a 59,82, indicando que el nivel de Burnout es mayor en los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque.

**Tabla N° 6**

*Dimensiones de Burnout según la edad entre los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca y Alonso de Alvarado.*

Dimensión	Categoría	Municipalidad	Edad						
			17 a 30		31 a 45		46 a 70		
Agotamiento emocional	Bajo	Nueva C	12	17.9%	3	4.5%	2	3.0%	
		Alonso A	4	6.7%	5	8.3%	2	3.3%	
	Promedio	Nueva C	20	29.9%	8	11.9%	3	4.5%	
		Alonso A	12	20.0%	6	10.0%	2	3.3%	
	Alto	Nueva C	11	16.4%	6	9.0%	2	3.0%	
		Alonso A	17	28.3%	9	15.0%	3	5.0%	
Despersonalización	Bajo	Nueva C	11	16.4%	8	11.9%	4	6.0%	
		Alonso A	6	10.0%	5	8.3%	1	1.7%	
	Promedio	Nueva C	14	20.9%	2	3.0%	3	4.5%	
		Alonso A	12	20.0%	9	15.0%	4	6.7%	
	Alto	Nueva C	18	26.9%	7	10.4%	0	0.0%	
		Alonso A	15	25.0%	6	10.0%	2	3.3%	
	Realización Personal	Bajo	Nueva C	4	6.0%	8	11.9%	3	4.5%
			Alonso A	16	26.7%	4	6.7%	1	1.7%
		Promedio	Nueva C	21	31.3%	8	11.9%	1	1.5%
			Alonso A	8	13.3%	7	11.7%	4	6.7%
Alto		Nueva C	18	26.9%	4	6.0%	3	4.5%	
		Alonso A	9	15.0%	9	15.0%	2	3.3%	

Como se puede apreciar en la tabla 6 los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca presentan agotamiento emocional promedio siendo un 28.3% de los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque entre los 17 a 30 años presentan un nivel alto de agotamiento emocional. En cuanto a despersonalización los trabajadores de ambas Municipalidades nivel promedio entre los 17 a 30 años respectivamente asimismo en realización personal. En cambio, en la Municipalidad de Alonso de Alvarado es nivel alto en cuanto a las edades de 31 a 45 años, y en Nueva Cajamarca entre las edades 46 a 70 años es nivel alto.

**Tabla N° 7**

*Dimensiones de Burnout según género ente los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca y Alonso de Alvarado Roque.*

Dimensión	Categoría	Municipalidad	Género			
			Masculino		Femenino	
<b>Agotamiento emocional</b>	Bajo	Nueva C	10	14.3%	9	12.9%
		Alonso A	8	13.3%	3	5.0%
	Promedio	Nueva C	22	31.4%	10	14.3%
		Alonso A	12	20.0%	8	13.3%
	Alto	Nueva C	11	15.7%	8	11.4%
		Alonso A	19	31.7%	10	16.7%
<b>Despersonalización</b>	Bajo	Nueva C	15	21.4%	11	15.7%
		Alonso A	10	16.7%	2	3.3%
	Promedio	Nueva C	12	17.1%	7	10.0%
		Alonso A	13	21.7%	12	20.0%
	Alto	Nueva C	16	22.9%	9	12.9%
		Alonso A	16	26.7%	7	11.7%
<b>Realización Personal</b>	Bajo	Nueva C	11	15.7%	2	2.9%
		Alonso A	11	18.3%	10	16.7%
	Promedio	Nueva C	17	24.3%	15	21.4%
		Alonso A	13	21.7%	6	10.0%
	Alto	Nueva C	15	21.4%	10	14.3%
		Alonso A	15	25.0%	5	8.3%

Como se puede apreciar en la tabla 7 los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque presentan niveles altos en las tres dimensiones siendo un 31.7% en Agotamiento emocional en el sexo masculino a diferencia del 16.7% del sexo femenino, un 26.7% en despersonalización, pero en el sexo femenino un 12.9% nivel alto en Nueva Cajamarca, un 25% en realización personal siendo del sexo masculino pero un 14.3% del sexo femenino en Nueva Cajamarca.

## 2. Discusión

El propósito del estudio fue poder determinar diferencias significativas en el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca donde se encontró diferencias significativas entre los

trabajadores de las municipalidades de Alonso de Alvarado Roque y Nueva Cajamarca ( $t=1,683$   $p=0,095$ ) con un 56.30 en Nueva Cajamarca y un 59.82 en Alonso de Alvarado Roque. Datos similares se aprecian en un estudio realizado por Hederich & Domínguez (2016) mostrando una diferencia significativa en una prueba t para una muestra con el valor ( $t = 819$   $p=5.9$ ) en relacional burnout.

En cuanto a los trabajadores que laboran en la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque Alonso de Alvarado Roque presentan niveles altos en las tres dimensiones siendo un 31.7% en Agotamiento emocional en el sexo masculino a diferencia del 16.7% del sexo femenino, un 26.7% en despersonalización, pero en el sexo femenino un 12.9% nivel alto en Nueva Cajamarca, un 25% en realización personal siendo del sexo masculino pero un 14.3% del sexo femenino en Nueva Cajamarca.

Respecto a las diferencias por sexo, se encontró que los trabajadores varones obtuvieron porcentajes más altos en las tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que coincide con el estudio de Pons (2013) quien encontró que son los varones los que puntúan significativamente más que las mujeres esto parece ser diferencia importante de considerar ya que podemos empezar a comprender que los varones presentan más presión y estrés laboral crónico por lo cargos y responsabilidades que tienen. Es por ello, “generalmente se ha encontrado en la investigación la tendencia a agotarse y estar estresado figura entre las características que las personas atribuyen más frecuentemente a los varones que a las mujeres” Arias & Jimenez (2013) en su estudio encontró que las personas del sexo masculino presentan un grado de severidad más alto en la dimensión de agotamiento emocional en 14.2%, mientras que las mujeres presentan un grado de severidad 13.3% en la misma dimensión. En tal sentido, los varones presentan mayor grado de agotamiento emocional ( $X_1=17,622$  para los varones y  $X_2=16$  en las mujeres). Sin embargo en el estudio de Cruz (2016) no se encontró diferencia significativa con respecto al sexo, debido a que el nivel de burnout es mayor a 0.05 ( $p>0.05$ ). Siendo el sexo femenino el más afectado en un 26.8% y el sexo masculino 19.3%.

Por otro lado, se observando las dimensiones, las mujeres presentan mayor agotamiento emocional (70.9 a diferencia de 64.6% de los varones), además en la dimensión de agotamiento emocional m los varones presentaron 84.1% frente a 75.9% en las mujeres.

Estos resultados coinciden con los resultados de las dimensiones en cuanto a la edad siendo un 28.3% de los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque entre los 17 a 30 años presentan un nivel alto de agotamiento emocional. En cuanto a despersonalización los trabajadores de ambas Municipalidades nivel promedio entre los 17 a

30 años respectivamente asimismo en realización personal. En cambio, en la Municipalidad de Alonso de Alvarado es nivel alto en cuanto a las edades de 31 a 45 años, y en Nueva Cajamarca entre las edades 46 a 70 años es nivel alto. En donde los porcentajes más altos se dieron en los trabajadores de la Municipalidad Alonso de Alvarado Roque, en comparación a los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca.

Todo ello, nos lleva a la conclusión que los varones se ven ligeramente más afectados por el síndrome de burnout en un nivel moderado, aunque los resultados no son 100% significativas. Para una mayor probabilidad de la información sería necesario indagar más empíricamente; cabe mencionar que la mayoría de los trabajadores del sexo masculino presentan grados moderados de estrés laboral debido a la responsabilidad que desempeñan en su centro de trabajo. Por otro lado, se aprecia que la severidad del estrés se debe a una mayor obligación con el ámbito laboral debido a que muchos de los trabajadores hacen parte de sí el trabajo, por lo tanto, se ven comprometidos a dar todo de sí mismo frente al trabajo. Lo cual se considera que este factor es una probabilidad de padecer estrés, ya que la persona se esfuerza por lograr sus ideales, pero a pesar de los esfuerzos sienten que no logran conseguir las metas planeadas (Aldrete *et al.*, 2003) citado por (Arias y Jiménez, 2013).

Existen creencias irracionales en cuanto a los profesionales que laboran en oficinas, lo cual se considera que la labor que desempeñan es sencilla y poco agotadora, Arias & Jiménez, (2013), debido a que los profesionales municipales están expuestos a laborar ante diversas circunstancias de sobrecarga los cuales son fuentes de estrés laboral, debido a que están en contacto con la población donde la presión política y el contexto socio laboral y organizacional es muchas de las veces es exigente y fuerte. Es por ello que nos adherimos a realizar esta investigación para contribuir a revertir a las circunstancias de riesgo que afrontan a diario los profesionales, lo cual se incentiva a realizar mayores investigaciones en otras variables como el cinismo, la despersonalización, etcétera; además se debe de implementar programas de intervención, ambientes más adecuados y talleres de manejos de emociones, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **1. Conclusiones**

De acuerdo a los datos obtenidos y resultados presentados en esta investigación sobre las diferencias significativas en el nivel de Síndrome de Burnout (Estrés Laboral Crónico) en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad Nueva Cajamarca, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1.1. Respecto a nuestro objetivo general, se encuentra diferencias significativas en el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque (media 59,82) y la Municipalidad de Nueva Cajamarca (media 56,30).
- 1.2. Respecto a nuestro primer objetivo específico, se encuentra diferencias significativas en la dimensión agotamiento emocional ( $p = ,005$ ) en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y en la Municipalidad de Nueva Cajamarca.
- 1.3. Respecto a nuestro segundo objetivo específico, se encuentra diferencias significativas en la dimensión despersonalización ( $p = ,252$ ) en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca.
- 1.4. Respecto a nuestro tercer objetivo específico, se encuentra diferencias significativas en la dimensión realización personal ( $p = ,229$ ) en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca.
- 1.5. Respecto a las características psicométricas del instrumento MBI (Inventario de Burnout de Maslach) empleado en la investigación se puede apreciar que este es válido y confiable.

#### **2. Recomendaciones**

Al finalizar la presente investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

- 2.1. Réplica de la presente investigación en grupos de trabajadores de otras Municipalidades o empresas organizacionales sean estatales o privadas en beneficio a

investigaciones futuras y tener una generalización de resultados actualizados en ese ámbito.

- 2.2.** Ampliación del tamaño de la muestra, para que de este modo se pueda lograr mayor comprensión y generalización de los resultados.

Municipalidad Alonso de Alvarado Roque:

- 2.3.** Motivar a los trabajadores para así evitar el estrés laboral y crear ambientes agradables en el trabajo.
- 2.4.** Implementación de programas y /o actividades sobre motivación y refuercen al trabajador respetando su horario de trabajo dentro de la institución para así evitar en Síndrome de Burnout.
- 2.5.** Implementación de talleres sobre habilidades sociales que refuercen las cualidades del trabajador y así se sienta valioso en la institución y de esta manera realice su trabajo de manera eficaz sin estresarse.

Municipalidad Nueva Cajamarca:

- 2.6.** Realizar seguimiento acerca de las necesidades de cada trabajador para evitar la despersonalización ante su trabajo. Asimismo, talleres sobre motivación para tener trabajadores seguros y eficaces en su labor.

## REFERENCIAS

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E., & Domínguez, V. (2004). síndrome de burnout en el hospital de enfermería de un Hospital de Madrid, 505–516. Retrieved from <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v78n4/original3.pdf>
- Aliaga, D. (2013). Burnout y bienestar psicológico en técnicas de enfermería de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana., 1–8. Retrieved from [file:///c:/users/jerzy26/downloads/aliaga\\_blanco\\_desire\\_burnout\\_bienestar.pdf](file:///c:/users/jerzy26/downloads/aliaga_blanco_desire_burnout_bienestar.pdf)
- Arias, W., & Jiménez, N. (2013). Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, *XXII*, 53–76. Retrieved from <http://ucsp.edu.pe/imf/wp-content/uploads/2015/10/Síndrome-de-burnout-en-profesores-PUCP.pdf>
- Atalaya, M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*. Retrieved from <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Ayala, E. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - 2011, 146. Retrieved from <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-682732>
- Bardales, L., Fachin, J (2016). Estrés Laboral y Satisfacción Sexual en Trabajadores de la Municipalidad de Morales - Perú 2016 . Universidad Peruana Unión.
- Borges, A., Ruiz, M., Rangel, R., & González, P. (2012). Síndrome de Burnout en Docentes de una Universidad Pública Venezolana. *Comunidad Y Salud*, *10*(1), 1–9. Retrieved from <http://www.scielo.org.ve/pdf/cs/v10n1/art02.pdf>
- Carlin, M., & Garcés, J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, *26*(1), 169–180. Retrieved from [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)
- Carrillo, E. (2010). Síndrome De Desgaste Profesional En Enfermeras Que Trabajan En El Hospital Regional De Psiquiatría Morelos, 1, 1–65. Retrieved from <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/documents/tesis/sosh/edgarcarrillotorr.es.pdf>

- Cavajal, J., Bobadilla, M., Rebolledo, V., & Roa, S. (2009). Precencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Angeles - Chile, 158. Retrieved from [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009\\_Tesis\\_Carvajal\\_et\\_al.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009_Tesis_Carvajal_et_al.pdf)
- Chóliz, M. (1999). Técnicas de control de la activación: relajación y respiración. *Manual de Técnicas de Modificación Y Terapia de Conducta*, 1–27. Retrieved from <https://www.uv.es/=choliz/RelajacionRespiracion.pdf>
- Contero, N. (2015). “Estrategias de afrontamiento en madres de hijos con malformaciones congénitas del Sistema Nervioso Central.” Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7278/1/T-UCE-0007-214c.pdf>
- Córdoba, E. (2009). Factores Psicosociales y su Influencia en el Bienestar Laboral. *VI Jornadas Universitarias Y III Congreso Latinoamericano de Psicología Del Trabajo de La Universidad de Buenos Aires*, 1–22.
- Cotrado, E., & Infantes, U. (2016). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015, 1–103. Retrieved from <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/105/1/Bach. Evelyn M. Cotrado Macedo y Ubaldina J. Infantes Mamani.pdf>
- Cruz, A. (2016). Síndrome de Burnout en estudiantes del I al X ciclo de Estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego 2015 Tesis para optar por el Título de Cirujano Dentista, 1–34. Retrieved from [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1903/1/re\\_esto\\_alex.delacruz\\_sindromede.burnout.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1903/1/re_esto_alex.delacruz_sindromede.burnout.pdf)
- Díaz, F., López, A. M., & Varela, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Colombia. Univ. Psychol*, 11 (1), 217–227.
- Díaz, I., & Gavidia, K. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 tarapoto, *XXXIII(2)*, 81–87. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Enrique, P., Sánchez, B., Damian, E., Moscoso, C., Rudicindo, B., Tigre, C., ... Sanchez, B. (2015). “Agotamiento o síndrome de burnout en docentes de Bachillerato,” 1, 1–73. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23468/1/Tesis.pdf>
- Farfán, M. E. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares., 158. Retrieved

- from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan\\_mm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf)
- Fidias, & Arias. (2012). *El proyecto de investigación. Sexta edición. Introducción a la metodología científica. Physiological Research* (Vol. 64). <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Finley, M., & Landless, P. (2015). *viva con esperanza*. (M. Finley & P. Landless, Eds.) (Asociación). Retrieved from [http://libro.esperanzaweb.com/wp-content/uploads/2016/04/viva\\_con\\_esperanza.pdf](http://libro.esperanzaweb.com/wp-content/uploads/2016/04/viva_con_esperanza.pdf)
- Font, A., Corti, V., & Berger, R. (2015). Burnout in Healthcare Professionals in Oncology. *Procedia Economics and Finance*, 23, 228–232. [http://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00320-2](http://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00320-2)
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de Mexico*, 44(1), 33–40. <http://doi.org/10.1590/S0036-36342002000100005>
- Gomez, M., & Ruiz, M. (2015). Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo - 2014., 57. Retrieved from [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/461/1/TL\\_GomezFranciaMaria\\_RuizLlontopMiriam.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/461/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf)
- González, M. (2014). “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serveteca altense de Quetzatenango), 83. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hederich, C., & Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey ( MBI- SS ) en contexto académico colombiano ( MBI-SS ) in Colombian academic context. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1–15. Retrieved from <http://bit.ly/2bb0brE>
- Jesús, R. (2003). Fuentes de estrés , síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de enseñanza secundaria, 29–383. <http://doi.org/http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>
- Kendrick, A. (2011). *La Resolución para Hombres*. (L. L. . . E. U. 978-1-4336-7158-6 2011 por Kendrick Brother's Production, Ed.) (2011 por K). B&H Publishing Group Nashville, Tennessee. Retrieved from [http://www.bhpublishinggroup.com/PDF/9781433671586\\_LRH\\_sampCh.pdf](http://www.bhpublishinggroup.com/PDF/9781433671586_LRH_sampCh.pdf)
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores N° 3*, 1–37. Retrieved from [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

- Lubranska, A. (2011). [Organizational climate and burnout syndrome]. *Med Pr*, 62(6), 623–631. <http://doi.org/10.1177/001088049303400110>
- Macalopu, T. S. (2013). *Accidentes de trabajo y elementos de Protección Personal En Trabajadores De Limpieza Pública Del Distrito De José Leonardo*. Retrieved from [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/421/1/tl\\_macalopu\\_torres\\_sandra\\_ines.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/421/1/tl_macalopu_torres_sandra_ines.pdf)
- Macedo, J., & Pilco, S. (2016). Síndrome de sobrecarga del cuidador en cuidadores informales de pacientes del servicio de psicología y del servicio de psiquiatría del Hospital Nacional Carlos Alverto Seguin Escobedo, Arequipa - 2015., 1, 1–61. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/106/1/Jackeline\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/106/1/Jackeline_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Marcela, D., & Moreno, O. (2014). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un Hospital de referencia Ibagué 2014*. Retrieved from <http://repository.ut.edu.co/handle/001/1161>
- Martínez, A. (2010). the Burnout Syndrome. Overview and Development of the Concept. *Vivat Academia*, 112, 1–40. Retrieved from <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Mendocilla, M. (2016). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento n docentes de educación inicial del distrito de Juliaca, 2015. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/upeu/105/1/evelyn\\_tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/upeu/105/1/evelyn_tesis_bachiller_2016.pdf)
- Mera, D., & More, E. (2014). Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital Minsa y Essalud de Chiclayo -2013. Retrieved from [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/343/1/TL\\_MeraOlivaresDiego\\_MoreDuranErika.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/343/1/TL_MeraOlivaresDiego_MoreDuranErika.pdf)
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement., 29(1), 1–11. <http://doi.org/ISSN 0123-417x>.
- Noelia, M., Thomaé, V., Ayala, E. A., Sphan, M. S., Mercedes, D., & Stortti, A. (2006). Etiología Y Prevención Del Síndrome De Burnout En los trabajadores de salud. *Revista De Post Grado*, 8–11. Retrieved from <http://www.mafaldadesign.com.ar/contraculturaenfermera/pdfs/Bournout.pdf>
- Oramas, A. (2013). “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes Cubanos de Enseñanza Primaria,” 1, 1–139. Retrieved from [file:///c:/users/jerzy26/desktop/muni/bueno/tesis\\_-\\_arlene\\_oramas\\_viera.pdf](file:///c:/users/jerzy26/desktop/muni/bueno/tesis_-_arlene_oramas_viera.pdf)

- Palomino, O. (2012). Síndrome De Burnout En Los Profesionales De Enfermería Del Hospital “Rezola”-Cañete, Febrero-Julio, 2012. *Revistasacademicas.Usmp.Edu.Pe*, 8(2). Retrieved from [http://www.revistasacademicas.usmp.edu.pe/\\_uploads/articulos/a01fa-08.pdf](http://www.revistasacademicas.usmp.edu.pe/_uploads/articulos/a01fa-08.pdf)
- Pasillas, M. (2005). Disponible en: *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10, 1149–1164. Retrieved from <http://www.redalyc.org/BusquedasAvanzadas.oa>
- Rosas, K. P. S. (2008). Nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el Albergue Central “ Ignacia Rodolfo Vda . de Canevaro ”: *Tesis*. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1007/1/Salcedo\\_rk.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1007/1/Salcedo_rk.pdf).
- Serial, S. (2013). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal asistencial de enfermería, en un Hospital Público Metropolitano de Buenos Aires - Argentina. Retrieved from <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc114251.pdf>.
- Seròn, N. (2006). Relación que existe entre factores estresantes y rendimiento académico de los estudiantes de Enfermería de la UNMSM. *Cybertesis.Edu.Pe*. Retrieved from [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/seron\\_cn/pdf/seron\\_cn.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/seron_cn/pdf/seron_cn.pdf).
- Shirom, A. (2002). Burnout and health: Current Knowledge and Future Research Directions. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.199.524&rep=rep1&type=pdf>.
- Viloria, H., & Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la universidad de los andes, 17, 29–36. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35601704>.
- Vogel, J. (2006). Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). *Fundación Para La Prevención de Riesgos Laborales*, 9–31. Retrieved from <http://www.feteugt.es/Data/UPLOAD/burnout.pdf>.
- Zarazù, L. N. (2010). El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en el profesorado de una zona andina del Perú: informe de investigación, 1–50. Retrieved from <http://disde.minedu.gob.pe/xmlui/handle/123456789/791>.

## ANEXOS

### Anexo N° 1 Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL:</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE PREDICTORA</b>	<b>Diseño de Investigación</b>
¿Existe diferencias significativas en el nivel de Síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016?	Determinar las diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.	Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.	Síndrome de Burnout	No experimental
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICO</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>Tipo de la Investigación</b>
¿Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión despersonalización en los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016?	Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca , 2016	Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca , 2016	<b>Síndrome de Burnout</b> - Despersonalización - Realización personal - Agotamiento Emocional	Comparativo
¿Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016?	Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en la dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.	Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en la dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.		
¿Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional en los trabajadores de la municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad Nueva Cajamarca, 2016?	Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.	Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016.		

## Anexo N° 2 Inventario Burnout de Maslach

### INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI) 1986 ADAPTADO A LA VERSIÓN PERUANA POR VELA 2001

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Carrera profesional: \_\_\_\_\_  
 Área de servicio: \_\_\_\_\_  
 Tipo de servicio en la institución: \_\_\_\_\_  
 Tiempo de servicio en la institución: \_\_\_\_\_  
 Estado civil: \_\_\_\_\_ N° de hijos: \_\_\_\_\_

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos, su trabajo y a las personas a quienes dan servicio. Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted experimenta ese sentimiento:

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

		0	1	2	3	4	5	6
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 con otro día de trabajo.							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo.							
7	Trato eficazmente los problemas de las personas.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							

14	Creo que estoy trabajando demasiado.								
15	No me preocupa lo que le ocurra a las personas.								
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.								
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.								
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.								
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.								
20	Siento que ya no puedo más.								
21	En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.								
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.								

### Baremos del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach

Dimensiones	Ítems	Niveles y puntajes
CE	1,2,3,6,8,13,14,16,20.	Alto = 54 – 27. Medio = 26 – 19. Bajo = 18 – 0.
DP	5,10,11,15,22	Alto = 30 – 10. Medio = 9 – 7. Bajo = 6 – 0.
RP	4,7,9,12,17,18,19,21	Alto = 48 – 40. Medio = 39 – 31. Bajo = 30 – 0.

### Anexo N° 3 GUÍA PARA EL EXPERTO

#### Instructivo.

Marque el recuadro que corresponde a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

**A**

**D**

**ACUERDO**

**DESACUERDO**

Observaciones.

Sugerencias.

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación.		
2	Los ítems miden las variables de estudio.		
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general.		
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.		
5	Las ideas planteadas son representativas del tema.		
6	Hay variedad en los ítems.		
7	Las preguntas responden a un orden lógico.		
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado.		
9	El número de ítems por indicador es el adecuado.		
10	La secuencia planteada es adecuada.		
11	Las preguntas deben ser reformuladas.		
12	Debe considerar otros ítems.		

---



---



---



---



---



---

Anexo N°4

Nueva Cajamarca, 28 de setiembre del 2016

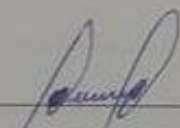
SEÑOR(A) : Psic. SARA PATRICIA HUAMÁN MEDINA

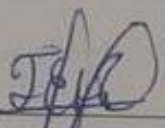
Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cálido saludo, y desearle muchos éxitos en la importante labor que desempeña y al mismo tiempo expresar lo siguiente.

Que por motivo de realizar una investigación para optar al título profesional de psicólogo tenemos a bien solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado "Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca- 2016". Su valiosa colaboración consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas.

Agradecidos de antemano de su espíritu colaborador, aprovechamos la oportunidad para reiterarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Elmer Elí Rodríguez Guerrero  
DNI: 46359910

  
Jesenia Elizabeth Human Ramos  
DNI: 73485003

**Sara Patricia Huamán Medina**  
PSICÓLOGA  
C.P.S.P. N° 19429