



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE HUMANIDADES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de informática  
de una empresa del distrito de Cercado de Lima – 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**AUTOR:**

MEDRANO SEGOVIA, Wendy Joselin

**ASESOR:**

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mg. César Raúl Manrique Tapia**  
**Presidente**

---

**Mg. María Milagros Cubas Peti**  
**Secretario**

---

**Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi madre por su gran sacrificio para lograr culminar mi carrera Profesional y por su apoyo infinito, Te amo Clarita.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia, por su confianza depositada y su apoyo constante. Asimismo, a mi persona especial que día a día me ha brindado el soporte emocional para seguir logrando cada una de mis metas trazadas. Gracias de corazón.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wendy Joselin Medrano Segovia, con DNI N° 70898709, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Ansiedad y Síndrome de Burnout en el área de Informática de una empresa del distrito de Cercado de Lima - 2017”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría, asimismo, he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, se añade que la presente tesis no ha sido autoplagiada, no ha sido publicada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. De tal manera, los datos referidos en los resultados son veraces y auténticos, por lo que significarán un aporte importante en esta investigación.

De identificarse datos falsos, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo la responsabilidad ante cualquier hecho antiético así como las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Octubre del 2017

---

Wendy Joselin Medrano Segovia

DNI 70898709

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros de Jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes mi Tesis titulada “Ansiedad y Síndrome de Burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito de Cercado de Lima – 2017”, con el propósito de contar con una investigación confiable y de credibilidad, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo Lima Norte para obtener el Grado Académico de Licenciada en Psicología.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Wendy Joselin Medrano Segovia

## ÍNDICE

### GENERALIDADES

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii

### I. INTRODUCCIÓN ..... 1

1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos Previos .....	4
1.2.1 Investigaciones Nacionales.....	4
1.2.2 Investigaciones Internacionales.....	6
1.3 Teorías relacionadas al tema : Marco Teórico .....	7
1.3.1 Ansiedad .....	7
1.3.2 Síndrome de Burnout .....	13
1.3.3 Relación entre la Ansiedad y Síndrome de Burnout .....	18
1.4 Formulación del Problema .....	20
1.4.1 Problema General .....	20
1.5 Justificación .....	20

1.6 Hipótesis .....	21
1.6.1 Hipótesis General .....	21
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	21
1.7 Objetivos .....	21
1.7.1 Objetivo General .....	21
1.7.2 Objetivos Específicos .....	21
<b>II.    MÉTODO.....</b>	<b>22</b>
2.1 Diseño de la Investigación.....	22
2.2 Variables – Operacionalización.....	22
2.2.1 Ansiedad .....	22
2.2.2 Burnout .....	23
2.3 Población y Muestra.....	24
2.3.1 Población .....	24
2.3.2 Muestra .....	25
2.3.3 Muestreo .....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.4.1 Instrumentos.....	26
2.4.2 Descripción de la prueba.....	26
2.4.3 Validez y Confiabilidad.....	27
2.5 Método de análisis de datos.....	33
2.6 Aspectos Éticos.....	33



<b>III.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSION.....</b>	<b>48</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>57</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>61</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### **TABLA 1:**

Población: Porcentaje total de la Población evaluada ..... 25

### **TABLA 2:**

Validez y Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....32

### **TABLA 3:**

Prueba de Normalidad de Ansiedad y Síndrome de Burnout ..... 34

### **TABLA 4:**

Relación entre ansiedad y síndrome de Burnout ..... 35

### **TABLA 5:**

Coefficiente de correlación rho de Spearrman entre las dimensiones de ansiedad y dimensiones del síndrome de burnout ..... 36

### **TABLA 6:**

Coefficiente de correlación rho de Spearrman entre las dimensiones de ansiedad según género..... 37

### **TABLA 7:**

Coefficiente de correlación rho de Spearrman entre las dimensiones de ansiedad según edad..... 40

### **TABLA 8:**

Distribución de la muestra según edad ..... 44

**TABLA 9:**

Distribución de la muestra según genero ..... 44

**TABLA 10:**

Niveles de ansiedad de Rasgo ..... 45

**TABLA 11:**

Niveles de ansiedad de Estado..... 45

**TABLA 12:**

Niveles de agotamiento emocional..... 46

**TABLA 13:**

Niveles de Despersonalización ..... 46

**TABLA 14:**

Niveles de Realización Personal..... 47

## RESUMEN

La finalidad de esta investigación fue determinar la relación que existe entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima. El tipo de estudio utilizado fue transeccional – correlacional y de diseño No Experimental. Asimismo, se consideró la totalidad de la población de 200 trabajadores administrativos de ambos sexos de una empresa estatal, como muestra se obtuvo el mismo total de la población. El tipo de muestreo fue no probabilístico censal, ya que se trabajó con toda la totalidad de la población. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Ansiedad Estado – Rasgo (IDARE) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Los resultados indican que existe correlación entre la variable ansiedad y síndrome de burnout con valores de rho superiores  $\rho > 0,7^{**}$ , siendo muy significativa (sig.  $< 0,05$ ), por lo que se recomienda difundir en las empresas los resultados de la investigación con el propósito de sensibilizar sobre la ansiedad y el síndrome de burnout en el área organizacional.

**Palabra clave:** Ansiedad, Síndrome de Burnout.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between the dimensions of anxiety and the dimensions of burnout syndrome in the staff of the Information Technology area of a company in the Cercado district of Lima. The type of study used was transectional - correlational and of No Experimental design. Likewise, the entire population of 200 administrative workers of both sexes of a state enterprise was considered, as sample was obtained the same total of the population. The type of sampling was non-probabilistic census, since it was worked with the whole of the population. The instruments used were the State - Trait Anxiety Scale (IDARE) and the Maslach Burnout Inventory (MBI).

The results indicate that there is correlation between the variable anxiety and burnout syndrome with rho values higher than  $\rho > 0.7^{**}$ , being very significant (sig.  $< 0.05$ ), so it is recommended to disseminate in companies the results of the research in order to raise awareness about anxiety and burnout syndrome in the organizational area.

**Key word:** Anxiety, Burnout Syndrome.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En febrero del 2011, el Instituto de Salud y Trabajo (ISAT) en colaboración con el Gobierno de Canadá, dieron información acerca del diagnóstico situacional en Seguridad y Salud en el Trabajo; encontrando que de las 9 925 evaluaciones médicas realizadas, el 36% se le detectó enfermedades relacionadas al trabajo, un 32.5 % una enfermedad no Ocupacional y sólo el 27.5% se encontró con un perfil sano, llama esto la atención puesto que sólo un tercio de los trabajadores se encontró sano para ejercer un trabajo productivo. Con respecto al grupo de evaluados que presentaban alguna enfermedad relacionada al trabajo, se apreció que el 3% de los examinados (300 casos) presentaron síntomas de estrés laboral leve; por otra parte, en el grupo de trabajadores que se les detectó una enfermedad no ocupacional, se apreció que 4.3% de casos reportaron gastritis y el 3.8% fueron diagnosticados con hipertensión arterial. Por otro lado, en relación al ausentismo laboral, la investigación reporta que esto fue debido a diversas causas y entre las cuales se encuentra la enfermedad profesional – síndrome de burnout.

Así también en Octubre del 2012, el diario El Comercio en conjunto con Trabajando.com y Universia, daban cuenta de los resultados observados en nueve países de la región (entre los cuales se encontraba el Perú) y en el que revelaba que sólo el 12% de los participantes estaban contentos con su empleo. Parte de la investigación consistió en evaluar y describir la percepción que la población peruana tenía frente a su actual situación laboral, se apreció que de los 1395 encuestados el 50% manifestó que no se siente contento con su situación actual y sólo un 8% refirió lo contrario, indicando que de este grupo evaluado, el 15% mencionó que en su trabajo se le brindará mejores oportunidades, el 17% expresó que existen planes de grandes proyectos en su empresa y el 10% señaló que era lo que le interesaba realizar. Finalmente el estudio planteaba que es prudente analizar la oferta laboral antes de tomar una decisión y no apresurarse para poder tener un adecuado control emocional frente a cada desarrollo profesional.

Por otro lado, en Julio del 2014, el diario Gestión revela que el 53% de ejecutivos considera que hay una cultura de desgano laboral hacia su empresa, asimismo, plantea además que el 60% de los encuestados manifestó que esta actitud afectó el desarrollo profesional de un determinado colega y que esta práctica no solo se da en mandos bajos y medios sino también en la alta gerencia; por otra parte, este estudio planteó que en la investigación denominada “sintomatología de la ansiedad” , en que el 42% de ejecutivos limeños considera que estos influyen de manera significativa en el desarrollo personal, clima laboral de la oficina y en la producción que los integrantes pudiesen tener en sus respectivas áreas de trabajo, ya que, en ocasiones, expresan que es tanta la presión a la que deben someterse, que a veces su primer pensamiento es renunciar, presentándose con ello , un cuadro semiológico físico de manera temporal. El estudio finaliza que estas actitudes se pueden dar a nivel organizacional y que es reflejo de la cultura de la sociedad (30.4% manifestó ello).

También, el diario Gestión en colaboración con la Consultora Estadística Supera realizó en Agosto del 2014 una encuesta acerca de la satisfacción laboral que los trabajadores reportan en sus distintos centros de labores, encontrándose, que el 52% señala que se siente poco valorado y no felices. En el informe se observó que el 45% de personas encuestadas refirieron no sentirse felices en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debía a diversos problemas vinculados al Clima de trabajo; la asignación de funciones, la competencia laboral y la motivación hacia su desarrollo profesional, así también, se describió la información acerca de los niveles de apoyo percibido por los encuestados donde el 41% manifestó que este se encontraba en un nivel “Bajo”, en tanto que sólo un 28% refiere que es un buen nivel de comunicación y de apoyo con el jefe directo; a nivel salarial la encuesta refiere también que el 47% de los encuestados percibe al mismo como Bajo, mientras que el 8% lo considera como excelente; en cuanto a liderazgo y compromiso por parte de los líderes hacia la organización, el 47% de encuestados consideran a este como Bajo y sólo un 9% lo considera bueno. El informe finaliza que dentro de las posibles acciones a tomar para contrarrestar estos datos fehacientes: brindar el mayor reconocimiento en la

empresa (52%), capacitaciones constantes (49%), mejor comunicación (48%) un mejor trato en el centro de labores (45%) y percibir un salario acorde a sus funciones (39%), todas estas acciones jugarían un rol protagónico para que el personal pueda motivarse y ser más productivo en el puesto que desempeña.

Esta situación descrita con anterioridad es muy preocupante ya que a nivel cuantitativo existen pruebas contundentes donde se demuestra que el trabajador no está a gusto con su labor profesional, que no percibe una adecuada relación con sus compañeros y jefes, asimismo no se encuentra motivado con lo que está haciendo; esto conlleva a que los niveles de compromiso y producción disminuyan, exista un elevado índice de ausentismo en la organización desencadenando un desarrollo de diversas enfermedades de tipo profesional. Esta situación, que no solamente se da a nivel de las grandes empresas, sino también a las pequeñas empresas y a las de constante surgimiento (PYMES), podría afectar en un futuro al desarrollo económico del país ya que justamente el crecimiento del mismo tiene soporte en lo que hoy actualmente hacen los micros y medianas organizaciones.

Es un asunto decisivo para los profesionales comprometidos con su sector organizacional, al contribuir a revertir y transformar esta realidad que aqueja los recursos humanos que componen estas organizaciones. Se deslizan estas interrogantes: ¿Por qué se presentan estos fenómenos laborales? ¿Qué se puede hacer frente a esta situación? ¿Qué variables psicológicas podrían ayudar a disminuir estos niveles encontrados? Es por ello, que en la presente investigación se pretende relacionar la ansiedad con el síndrome de burnout en el personal del área de informática, ya que se ha evidenciado según la información brindada por la Gerencia de Informática, que cada 8 meses, 20 de cada 60 profesionales renuncian o solicitan trasladarse a otra área, por referir que “se sienten cansados” o por no adaptarse al área, por otro lado, esta empresa estatal se caracteriza por ser una universidad : Unidad de Posgrado, es la sección encargada de trabajar con el área de informática referente a los procesos de admisión de: diplomados, maestrías y doctorados, como también, en el día a día respecto a los horarios de clases, distribución de aulas, asignación de docentes, administración de sílabos, auditorias, reunión de coordinación, entre otros.



Esta área de informática promueve el trabajo en equipo, ya que cada personal tiene asignada una función en específica para que cada grupo humano realice de forma satisfactoria su labor en cada asignación dada.

Es por ello, que por la misión y visión y los estándares de cumplimiento que tiene esta área exige que la presión sea mayor para un buen producto final referente a los procesos de admisión que se brindan periódicamente, por eso, se le brinda la importancia y prioridad debida para ver cuán es el nivel de ansiedad y burnout en cada personal administrativo de informática y verificar que sintomatología a nivel físico, social, emocional y personal se presencia para que se desarrolle como consecuencia una ansiedad o un síndrome de burnout en esta área de informática que pertenece al Estado.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Investigaciones nacionales**

Yslado (2010) en su investigación: “Diagnostico y Programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de los distritos de Huaraz e Independencia (2009)”, planteó como objetivo general: explicar la frecuencia y sus características del síndrome de burnout en docentes que tengan experiencia laboral mayor de 05 años en colegios nacionales. Se trabajó con una muestra de 133 profesores, seleccionando a 08 docentes mujeres, de acuerdo a los criterios de inclusión. Se utilizaron dos pruebas: aspectos demográficos y la escala de Maslach. Una de sus conclusiones fue: los docentes que trabajan entre 05 o más años presentan síndrome de burnout, en niveles de: fase inicial (78.2%), intermedio (2.3%) y en la fase final (9.5%). También, no existieron diferencias significativas entre las tres dimensiones establecidas por Maslach, sin embargo, se evidencian diferencias significativas en relación al agotamiento emocional y relación en el trabajo en los docentes que laboran en estos colegios públicos.

Salas (2010) en su tesis: “Bienestar psicológico y síndrome de burnout en personal administrativo de colegios privados del distrito de Chorrillos, Miraflores y San Borja (2010)”, planteó relacionar el bienestar psicológico con el síndrome

de “quemado laboral” en el personal administrativo de colegios privados del distrito de Chorrillos, Miraflores y San Borja, de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron la escala de bienestar psicológico y el inventario de Maslach. Teniendo como resultados: correlaciones significativas entre el bienestar psicológico y síndrome de burnout. Además se encontró categorías medias en el bienestar psicológico, en el síndrome de burnout sus categorías prevalecen en los niveles bajos y altos. Finalmente, se indica que los participantes con bajo nivel de bienestar laboral presentan un burnout muy alto.

Manya (2009) en su investigación: “Fuentes de presión laboral, dimensiones de personalidad y estrés laboral en secretarias de la educación especial de Lima Metropolitana”, el objetivo de este estudio fue determinar la correlación que existe entre las fuentes de presión laboral, dimensiones de la personalidad y estrés laboral en secretarias de la educación especial de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 308 secretarias, los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario de presiones laborales de Travers y Cooper, el cuestionario de personalidad de Eysenk y el inventario de burnout de Maslach. Se obtuvo los siguientes resultados: a mayor extroversión menos presión laboral, a menor cansancio emocional mayor realización personal, referente a la personalidad se obtuvo puntuaciones elevadas en neuroticismo y psicoticismo percibiéndose mayor presión laboral y cansancio emocional.

Caballero, Gonzales y Palacio (2014), en su artículo de investigación: “Relación del burnout y engagement con depresión, ansiedad y rendimiento académico en estudiantes universitarios” tenían como objetivo analizar las relaciones entre burnout y engagement con depresión, ansiedad y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Utilizaron un diseño correlacional, teniendo como muestra a 802 estudiantes universitarios de la universidad de Lima. Utilizaron instrumentos Inventario de depresión de Beck, STAI, Inventario de Maslach. Obteniendo resultados en las dimensiones de vigor, absorción, dedicación donde cuyo extremo negativo se relacionaba con bajo engagement y altos niveles de burnout, ansiedad de rasgo y de estado, mientras que en el extremo positivo, existía alto engagement como también había buen rendimiento académico y baja ineficacia de depresión y de ansiedad – rasgo y de estado.

Niño de Guzmán, Calderón, Escalante, Lira, Morote y Ruda (2014), en su artículo de investigación: “Personalidad, ansiedad estado-rasgo e ingreso a la universidad en alumnos preuniversitarios”, tenían como objeto de estudio correlacionar e identificar las dimensiones de personalidad, el tipo de ansiedad y las características sociodemográficas de alumnos de un centro pre-universitario. Su muestra fue 318 participantes de ambos sexos entre los 16 y 19 años de edad. Se utilizaron los instrumentos: NEO PI-R, Inventario de ansiedad estado-rasgo y reporte de los tutores. Obteniendo como resultados: presencia básica factorial de las cinco dimensiones de personalidad asociadas a un factor conciencia de ingreso a la universidad. Asimismo, se relacionan con el nivel de ansiedad que presentan entre bajo y medio referente a ansiedad-estado.

### **1.2.2. Investigaciones Internacionales**

Oramas (2013) en su tesis: “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” manifestó que el estrés laboral y el síndrome de burnout en el docente cubano ha sido poco valorado y ha presentado un impacto negativo de igual forma que el área de salud. Es por ello que se planteó estudiar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout con una muestra de 621 docentes, utilizando los instrumentos de: inventario para maestros, escala sintomática de estrés y el inventario de burnout de Maslach. Obteniendo como resultados: 88% presencia de estrés laboral y 67% de presencia de burnout en la muestra evaluada. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, obteniendo una relación directa entre la edad y el estrés laboral. En los masculinos, el burnout se presentó diferente según los años de docencia. Finalmente, expresa que esta investigación brindó una información enfocada al estrés laboral y síndrome de burnout siendo abordada mediante diversas estrategias de desarrollo profesional.

Ortiz (2009) en su trabajo de investigación “tipos de personalidad y síndrome de burnout en trabajadores de una operadora en Chile”, tenía como objetivo determinar los niveles de burnout en los trabajadores de una operadora. Fue un estudio no experimental transversal descriptivo. Instrumentos: Nivel de burnout con la versión MBI, estilos de personalidad NEO-FIVE factors Inventory y el cuestionario de variables sociodemográfico. En sus resultados se evidenció

diferencias en el nivel de agotamiento emocional entre los trabajadores asociados con un estilo de personalidad escéptico y espectador. También, se recomendó tener más atención con las trabajadoras de la operadora ya que se muestra un nivel de neuroticismo con proximidad a desarrollar burnout.

Martínez (2014) en su investigación: “Ansiedad en estudiantes universitarios: Estudio de una muestra de alumnos de la facultad de educación” en Madrid – España, manifestó que se realizó el estudio para prevenir la ansiedad. Trabajó con una muestra de 106 estudiantes de la universidad Complutense de Madrid, utilizando el instrumento: STAI. Sus resultados fueron altos niveles de ansiedad en los estudiantes de educación de la universidad complutense de Madrid debido a los cursos y tiempos de enseñanza que tienen. Asimismo, esta investigación fue útil para el análisis de la salud mental en el ámbito universitario.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Ansiedad**

Sierra, Virgilio, Zubeidat (2003), refieren que la ansiedad es un conjunto de respuestas que abarca aspectos cognitivos, fisiológicos, asimismo, la ansiedad puede generarse tanto por estímulos externos o situacionales como también por estímulos internos a la persona referente a ideas, pensamientos, imágenes que en la persona los considera como peligroso o amenazante.

Papalia y Wendkos (2001), indican que la ansiedad es un estado representado por sentimientos de desconfianza, inseguridad o presión surgidas por un acontecimiento de amenaza real o imaginaria.

Lang (2002), manifiesta que la ansiedad es una respuesta emocional que presenta cada individuo frente a acontecimientos de amenaza y peligro.

Collins (2004), añade que la ansiedad es un estado de “aprehensión” causado por posibles tensiones desfavorables y preocupaciones.

Sin embargo, Reyes (s/f.) indica que la ansiedad es un acontecimiento normal propio del ser humano, que manifiesta estas conductas de defensa del

organismo, estimulando el desarrollo, logro y contribuye a mantener un elevado nivel de trabajo y comportamiento. Por lo que si la ansiedad se excede en el individuo compromete la eficacia y conduce a enfermedades.

De acuerdo a las teorías de la ansiedad, se presentan diversos enfoques:

**Enfoque Psicodinámico:** Elizondo (2005), cita a Freud quien asevera que la angustia sobrepasa el proceso biológico ambicioso derivada del estímulo sexual para luego llegar a otra interpretación en donde la angustia sería la señal en situaciones de peligro o de alarma desencadenando un estado de ansiedad en el individuo.

**Línea Psicométrica – Factorial:** se establece las relaciones existentes entre la ansiedad y otros constructos o variables basados en la personalidad. Mediante esta línea se intenta establecer un nuevo modelo teórico de la ansiedad, apoyándose en técnicas de análisis factorial arraigada con la Personalidad. (Cattell, 1961 y Spielberger, 1966).

**Enfoque Cognitivo-Conductual:** Establecer la interacción específica actual entre los estímulos que desembocan las respuestas de la ansiedad. (Lazarus, 1969).

**Enfoque Conductista:** Coon (2004), manifiesta que toda conducta es aprendida según el desarrollo de la persona en las diferentes etapas de su vida presentándose estímulos positivos y negativos a lo largo del tiempo, por lo que la ansiedad es un encadenamiento de condicionamientos ligados desde un inicio a estímulos neutros, con experiencias vividas generando así la angustia.

Rodríguez (2008, citado en Álvarez, 2012), define a la ansiedad como una emoción psicobiológica básica, que es adaptada ante desafíos presentes o futuros. Recalca mucho la diferencia entre ansiedad normal y ansiedad patológica, por ser ésta una respuesta exagerada. También, ayuda a entender a tener una visión más clara sobre este fenómeno, ya que la ansiedad sana permite protegernos y orientarnos hacia lo que queremos. (Ellis, 1998 citado en Pardo, 2011).

Moreno (2007), refiere que la ansiedad es una respuesta normal ante una situación estresante, sin embargo, ante una ansiedad patológica, se muestra como una respuesta desadaptativa. Asimismo, indica que su función es la de

motivar ciertas conductas para superar alguna situación estresante, y también ayudará para situaciones futuras. Asimismo, manifiesta que para saber identificar estos tipos de ansiedad, se caracterizan por la frecuencia, tiempo e intensidad de cada una de ellas, ya que en la ansiedad patológica es más duradera, prolongada y recurrente.

Desde la teoría de la Personalidad, diferentes estudios en el campo de la Personalidad han contribuido de manera significativa a investigaciones sobre la ansiedad, principalmente en la utilización de los cuestionarios y técnicas psicométricas, destacando 3 enfoques:

- Rasgo de Personalidad: Es el caso de la teoría del Rasgo de Ansiedad, en donde es propia del individuo su reacción ansiosa, independiente de la situación en que se encuentre el sujeto. (Cattell y Scheier 1961 y Spielberger, 1966).
- Teorías Situacionistas: Mischel, W. (1968), refiere que es de acuerdo a las respuestas de ansiedad lo que dependerá las características de la situación más que de la personalidad del individuo.
- En referencia entre la ansiedad rasgo y ansiedad estado, Spielberger (1966), manifiesta que la persona a mas nivel de ansiedad rasgo presente mayor será el nivel estado, como también, si presenta un nivel bajo de ansiedad rasgo puede presentar reacciones elevadas de ansiedad estado.

Asimismo, basado en la teoría de Spielberger (1966), describe y diferencia dos emociones basadas en: Rasgo y Estado

Define el estado emocional como un proceso limitado en el tiempo, también los estados emocionales serian el reflejo subjetivo en un determinado tiempo. El rasgo emocional se refiere a experimentar una emoción particular con determinada frecuencia en su vida cotidiana, y son fijados a lo largo de la vida estando vinculada por factores intrínsecos (biológicos, socioculturales, históricos, entre otros).

Spielberger (1966), ha definido a la ansiedad estado como una fase transitoria, y aun existiendo circunstancias de peligro éste no sería percibido como tal.

En cambio, la ansiedad rasgo, ya está en la predisposición del individuo, ya que la ansiedad rasgo está ligada a lo largo de la vida y en diferentes circunstancias.

Con respecto a la relación entre ansiedad estado y ansiedad rasgo, Spielberger (1966), refiere que a un nivel elevado de ansiedad rasgo existe una elevada ansiedad estado, sin embargo, a menor ansiedad rasgo existirá mayor intensidad de ansiedad estado.

Concerniente a las causas de ansiedad rasgo y ansiedad estado, se observa en la actualidad que existen diferentes circunstancias generadoras de ansiedad que desequilibran al sujeto, desde actitudes básicas como una conversación con una persona desconocida hasta una entrevista de trabajo, considerada como una reacción natural y acorde a la personalidad del sujeto para que pueda considerar circunstancias como amenazantes, en cambio, existen fuentes amenazantes que generan en el sujeto desconfianza de manera inmediata, siendo esta una reacción transitoria respectivamente.

Es por tal que Spielberger (1966), explica que cuando surgen circunstancias amenazantes el sujeto experimenta sensaciones de temor y preocupación, también, percibe cambios fisiológicos y conductuales, como activación del SNA. Además, indica que una secuencia de eventos de tensión puede determinar una secuencia de conductas orientadas a evitar tales estímulos mediante defensas psicológicas de evaluación cognoscitiva, ocasionando así la ansiedad rasgo.

Spielberger, Gorsuch y Lushene (1970), aportan la distinción entre ansiedad rasgo y ansiedad estado. Se sabe que la ansiedad es un estado emocional caracterizado por experimentar tensión, miedo, presión, implicando un aumento de la actividad del sistema nervioso autónomo, Definen que la ansiedad - estado es de forma temporal, y que puede variar en intensidad. En cambio, en la ansiedad – rasgo, hace disposición de la respuesta de cada individuo para responder estas distintas situaciones categorizándolas como circunstancias amenazantes.

Por otro lado, Rojas (2014), califica dos tipos clásicos de fenómenos relacionados con la ansiedad y sus síntomas:

#### Ataques de pánico:

- Dificultad respiratoria
- Palpitaciones
- Dolor o malestar
- Sensación de ahogo
- Mareos
- Hormigueo en las manos y en los pies
- Sudoración
- Temblores

#### Ansiedad generalizada:

- Tensión muscular
- Hiperactividad vegetativa (exceso de actividad del SNA)
- Expectación aprensiva (preocupación y miedo excesivo)
- Estado de vigilancia y exploración.

#### Etiología de la ansiedad:

##### Físico:

- Irritabilidad
- Caminatas sin rumbo
- Morderse las uñas
- Jugar con objetos en las manos.
- Náuseas o deseos de vómitos
- Dificultad para comer.
- Taquicardia
- Aumento del tono muscular
- Dificultad respiratoria

##### Psíquico:

- Traumas biográficos.
- Sentimientos de agresividad, trabajo impersonal
- Problemas afectivos no resueltos.
- Bloqueo generalizado
- Miedos



- Temores de anticipación de lo peor
- Preocupaciones obsesivas
- Pensamientos intrusos negativos
- Pesimismo generalizado
- Dificultad de concentración.

Social:

- No logra iniciar una conversación.
- No puede desenvolverse en eventos sociales.
- Le cuesta decir NO.
- Se encuentra muy pendiente acerca de su aceptación con los demás.

MODELOS DE ANSIEDAD:

a. Modelo de ansiedad de Eysenk

Introvertido.

Neurótico.

Extrovertido.

Estable.

b. Modelo de ansiedad de Gray

Neuroticismo: Susceptible a una recompensa o castigo.

Introversión: Dispuesto al castigo.

Ansiedad: Susceptible al castigo, máxima al neuroticismo e introversión.

Impulsividad: Dispuesto a la recompensa.

CLASIFICACIÓN EN EL DSM-IV Y EN EL CIE-10

DSM – IV: F41.1

- Trastornos de ansiedad
- Trastorno de ansiedad generalizada.

CIE – 10: F40

- Trastornos neuróticos secundarios a situaciones estresantes y somatomorfos.

### **1.3.2. Burnout:**

Freudenberger (1974) define al burnout como “sentimiento de frustración y agotamiento que es resultado de una sobrecarga por exigencia de energía, recurso personal o fuerza espiritual del trabajador”, ocasionando el denominado “adicción al trabajo” (p.11)

Este concepto fue utilizado por primera vez para detallar los malestares que aquejaban al personal sanitario debido al ambiente laboral donde se encontraban, asimismo, refiere que este síndrome es típico de las profesiones de ayuda laboral y se caracteriza por un estado de agotamiento que es consecuencia del trabajo excesivo.

Este síndrome se manifiesta en trabajos con mayor presión y demanda laboral, dejando de lado los intereses personales de cada trabajador, también, se trata de una relación inadecuada del clima laboral evidenciándose: celos entre los profesionales, clientes excesivamente necesitados y el sobreesfuerzo de respuesta del profesional asistencial.

Este autor indica que este síndrome era contagioso, ya que quien lo presentaba generaba en su entorno laboral perturbaciones dada su insensibilidad, cinismo y desesperación, ocasionando un desánimo general en toda la organización.

Maslach y Jackson (1981), refieren que el burnout afecta a hombres y mujeres en una forma diferente respectivamente. En investigaciones indican que las mujeres presentan un mayor conflicto de rol, asimismo, sintomatología depresiva uniéndose a ello, situaciones de estrés y conflictos en el hogar y el

centro laboral. Siendo su característica principal el Agotamiento Emocional, en cambio en los hombres se caracteriza la dimensión de despersonalización.

Maslach y Pines (1978, p.18 – 21), clasifican los síntomas del burnout en cuatro áreas sintomatológicas:

**Psicosomáticos:** Cefaleas, migrañas, alteraciones respiratorias, alteraciones del sueño, alteraciones dermatológicas, alteraciones menstruales, disfunciones sexuales, entre otros.

**Conductuales:** Conductas alimentarias, abuso de drogas, alcohol y fármacos, ausentismo laboral, incapacidad para relajarse,

**Emocionales:** Bajo rendimiento afectivo profesional frente a las personas que atiende, dificultad de concentración, ansiedad, depresión, baja autoestima, falta de motivación, sentimientos de frustración profesional, ideas de estancamiento laboral.

**Defensivos:** Negación de las emociones, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras circunstancias, la atención parcial a lo que le agrada en el trabajo, la excesiva realización de hobbies para mantener la mente ocupada, limitar las horas de trabajo y rehusar realizar actividades extracurriculares, reuniones de coordinación.

Pines y Kafry (1978), definen el burnout “como un estilo general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”.

Savicki (1979), concordaba con Freudenberg, que el síndrome era transmitido a otras personas considerándolo como la enfermedad del sarampión referente a sus efectos epidémicos.

Machlowits (1980), lo conceptualiza como “una vocación a su ocupación, considerando su trabajo a un tiempo completo con la intención de ser estimulado y reconocido laboralmente, cuando la situación es adversa provoca un desequilibrio productivo laboral”.

Chemiss (1980), considera “la importancia que se le da al trabajo como la causante del burnout ya que ocurren cambios personales negativos en los trabajadores en los años de labor con funciones frustrantes o con excesivas demandas, y clasifica el proceso en: tensión del trabajo y acomodamiento psicológico”.

Posteriormente, Maslach clasifica al síndrome de burnout en tres aspectos/dimensiones importantes:

- a. **Agotamiento Emocional:** Se observa carencia de energía, escasez de entusiasmo y de recursos, desaliento y conflictos internos por el agotamiento de energía emocional y laboral.
- b. **Despersonalización:** se considera al cliente como un objeto por lo cual no existe una relación estrecha hacia su atención y necesidad. Se demuestra carencia emocional, falta de sensibilidad, y en su entorno laboral son víctimas de críticas exageradas.
- c. **Disminución de la realización personal:** Solo se evalúa personalmente la perspectiva negativa laboral. En su estado emocional no figura la felicidad, la satisfacción y desarrollo profesional, va en detrimento el éxito en su labor y las relaciones interpersonales.

Por otro lado, Cooke y Rousseau (1984), refieren que este síndrome afecta a la persona a nivel familiar, ya que llegan tensos a casa, con desánimo

físico y psicológico, con altos niveles de estrés para la escucha y habla activa, afecta también la vida de pareja ya que se sufre un enorme deterioro, siendo este síndrome uno de motivos importantes causantes de divorcios para este tipo de trabajos y profesiones.

Chakravorty (1989) investigó sobre la relación entre las bajas laborales y el burnout encontrando que el 77% de las bajas de larga duración era debido a los trastornos mentales en una muestra de 1500 profesores con baja laboral.

Gil-Monte y Peiró (1997), indican que el síndrome del quemado presenta dos aspectos a ser investigados: Clínico y Psicosocial. Para los que se enfocan el aspecto psicosocial se le define como una secuencia de acciones con determinadas características frente a los síntomas generales.

#### **CAUSAS PROBABLES DEL SINDROME DE BURNOUT:**

La edad, en profesionales muy jóvenes, ya que no están preparados para la rutina, están en el trascurso de su vida en donde debe generarse en ellos ofrecimientos, recompensas personales, profesionales y económicas, y al ver que sus expectativas son muy elevadas e idealistas, y sus intereses profesionales no son lo prometido ni esperado es origen de un síndrome de burnout.

El sexo, el grupo más común es el femenino, siendo las mujeres el ejemplo más resaltante, ya que su labor de estas profesionales es muy recargado y se suma la vocación hacia su carrera, juntando a ello, la tarea familiar, efectuando una prolongación su rol como mujer.

El estado civil, el predominante para un factor causante del síndrome de burnout es la soltería, ya que, el profesional soltero, tiene más predisposición de sufrir un mayor agotamiento emocional ya que su realización personal no es del todo completa y efectiva.

### **CONSECUENCIAS DEL SINDROME DE BURNOUT:**

Fernández (1991), refiere que las consecuencias del síndrome de burnout importantes ya que con actitudes cotidianas laborales se puede presumir una serie de sintomatología asociada al síndrome de burnout como: impuntualidad, ausentismo laboral, un deseo anormal de estar con vacaciones, evitación del trabajo, baja autoestima, abandono laboral. Incluyendo también, síntomas de depresión, alteraciones gastrointestinales, pérdida de la voz y consumo excesivo de tabaco, drogas y alcohol.

Generando así consecuencias que repercuten al profesional como a la organización:

- Disminución del rendimiento:

Su nivel de trabajo y funciones en su área laboral disminuyen repercutiendo los objetivos de la organización.

- Actitudes negativas al trabajo:

El profesional solo observa lo negativo de su labor y de la organización, no felicita los beneficios ni colabora en la mejora para una estable relación profesional – trabajo.

- Falta de motivación:

Por los años de antigüedad laboral, la organización no incentiva a sus trabajadores con beneficios económicos, personales, lo cual, genera una falta de motivación para seguir incrementando su trabajo.

- Incapacidad para trabajar satisfactoriamente:  
Intenta ejecutar su trabajo de forma óptima, sin embargo en los resultados se evidencia la incapacidad de poder realizar de manera adecuada.
- Rotación laboral: Incapacidad de mantenerse en un mismo puesto laboral, son obligados a cambios constantes de cargo laboral.
- Intención de abandono laboral: Desertación del trabajo por la excesiva presión generada por la organización y del mismo.
- Actitudes negativas hacia sí mismo: Tiende a exteriorizar sus sentimientos con un factor evidente que es la depresión.
- Depresión.
- Sentimientos de culpabilidad.
- Cólera.
- Aburrimiento.
- Baja tolerancia a la frustración.

### **1.3.3. Relación: Ansiedad y Síndrome de Burnout**

El aumento del estrés laboral genera el síndrome de burnout, el cual constituye un problema de salud mental y es conocido como un conjunto de signos y síntomas de desgaste emocional, evidenciando con la semiología de la ansiedad.

Este síndrome aparece cuando fracasan los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido. En su desarrollo intervienen factores ambientales, culturales y personales. Entre los factores

ambientales se ha observado que profesionistas de la salud, trabajadores del sector servicios (policías) y docentes, son los que presentan una mayor prevalencia.

El síndrome se detecta en el 7.5% de las personas antes de los 5 años de ejercicio profesional o laboral, y en el 25% antes de los 10 años de desempeño, constituyéndose en un problema de salud pública.

Entre las manifestaciones clínicas más frecuentes de tipo psicossomático se hallan: fatiga crónica, dolor de cabeza, alteración del sueño, baja de peso, gastritis y dolor muscular. Se señalan entre las manifestaciones conductuales: ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo.

Entre las alteraciones emocionales: aburrimiento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, dificultad para la concentración, depresión, ansiedad y conflictos con el grupo familiar. A nivel biológico se producen cambios, tales como aumento de la presión arterial, de los niveles de colesterol y triglicéridos, así como del riesgo de enfermedades coronarias, además de respuesta autoinmune deficiente, colitis y alteraciones en el apetito y el ciclo de sueño vigilia.

Referente a la información presentada, existe una relación primaria entre ansiedad y síndrome de burnout, ya que, su sintomatología a nivel biológico, emocional y psíquico son de gran similitud e intensidad, con la única diferencia, de que primero se debe desarrollar una ansiedad para conllevar como consecuencia un síndrome de burnout. También, el contexto donde se desenfoca esta enfermedad es en áreas empresariales, administrativas, asimismo, como antecedente, se deben cumplir ciertos criterios como: falta reconocimiento laboral, funciones laborales distorsionadas, años de trabajo sin compensación, fuerte presión laboral. Generando así, estados de ansiedad de manera circunstancial como de forma permanente para posteriormente desarrollar el síndrome de la cabeza quemada o síndrome de burnout.



## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Existe relación entre la ansiedad y el síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima?

## **1.5. Justificación**

El presente trabajo de investigación sirvió para relacionar la ansiedad con el síndrome de burnout en el personal administrativo del área de informática de una empresa del Cercado de Lima, ya que, se consideró que en nuestro medio existe escasa información sobre este tema, sin embargo, existen evidencias claras de su presentación en el ámbito laboral que afecta a la persona a nivel personal, a nivel salud, social, profesional y emocional. Es por tal, esta investigación es relevante ya que constituye un aporte teórico en la medida se incrementa el conocimiento sobre ansiedad y síndrome de burnout.

Por lo tanto, esta investigación fue importante ya que permitió conocer el nivel de ansiedad y el nivel de burnout de acuerdo a sus dimensiones, asimismo, esta información sirvió como herramienta porque se conocieron las causas y consecuencias de esta problemática social y ya una vez identificado proceder a medir su impacto en el desempeño para así poder concebir mejoras en el ambiente laboral y a la persona en sus aspectos personal, social, profesional.

También, es importante ya que se conoció la relación existente entre las variables, y así se estableció planes de acción con los involucrados a fin de favorecer y fortalecer el trabajo profesional disminuyendo la ansiedad y el síndrome de burnout al menos en esa área administrativa, y también se fomentó nuevas estrategias para sobrellevar la ansiedad en el personal administrativo, tomando en cuenta las medidas preventivas y correctivas.

De tal manera que es de suma importancia porque se podrá utilizar la información en futuros trabajos o proyectos, considerando los datos de la población del área administrativa (20 – 50 años) en nuestra actualidad.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. General:**

-Existe correlación directa y significativa entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.

### **1.6.2. Específicas:**

-Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.

-Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017, según género y edad.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General:**

-Determinar la correlación entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.

### **1.7.2. Específicos:**

-Determinar la correlación entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.

-Determinar la correlación entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017, según género y edad.

-Describir los niveles de las dimensiones de ansiedad en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.

-Describir los niveles de las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de la Investigación**

El diseño que se utilizó en la investigación basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014) fue No experimental, ya que se realizó el estudio sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se observó las variables como tal y como se da en su contexto natural, para después realizar el análisis.

#### **Tipo de Estudio**

De acuerdo al enfoque de Hernández, et al. (2014), el presente estudio de investigación fue de tipo Descriptivo - Correlacional, ya que su propósito era describir la relación de dos variables: Ansiedad y Síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima. Asimismo, Vara (2010) afirma que se recogerá la información en un periodo determinado de tiempo.

### **2.2. Variables – Operacionalización**

#### **2.2.1. Identificación de variables**

##### **Variable I: ANSIEDAD**

##### **DEFINICION CONCEPTUAL**

Es un tipo de respuesta emocional frente a un estresor basado en sentimientos de tensión, aprensión, nerviosismo e inquietud, asimismo como la activación del sistema nervioso autónomo. (Spielberger, 1984)

##### **DEFINICION OPERACIONAL**

Ansiedad está en función al promedio de los puntajes obtenidos en el inventario de ansiedad y está conformado por 40 ítems separados en dos escalas de autovaloración para medir la ansiedad-rasgo y la ansiedad-estado. (Spielberger, 1984)

## **DIMENSIONES**

Ansiedad – Rasgo: Cómo se siente la persona habitualmente, de forma rutinaria. (Spielberger, 1975)

Conforma los siguientes ítems:

Presencia de ansiedad – Rasgo: 22,23,24,25,28,29,31,32,34,35,37,38,40

Ausencia de ansiedad – Rasgo: 21, 26, 27, 30, 33, 36,39

Ansiedad – Estado: Cómo se siente la persona en la actualidad. (Spielberger, 1975)

Conforma los siguientes ítems:

Presencia de ansiedad - Estado: 3,4,6,7,9,12,13,14,17,18

Ausencia de ansiedad – Estado: 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19,20

## **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:**

IDARE – Inventario de ansiedad rasgo y estado.

## **ESCALA DE MEDICION**

Nominal.

## **Variable II: SINDROME DE BURNOUT**

### **DEFINICION CONCEPTUAL**

Es la respuesta al estrés laboral crónico. Es decir, experiencias subjetivas de carácter negativo compuesto por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el ambiente laboral en el que se desarrolla el individuo. (Gil- Monte 2005)

### **DEFINICION OPERACIONAL**

Estructura del perfil de tres dimensiones que contienen los factores de: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. (Gil-Monte 2005).

## **DIMENSIONES**

### a. Agotamiento Emocional:

Falta de energía en conjunto con sentimientos de frustración. No hay motivos para seguir trabajando.

Conforman los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 26,20.

### b. Despersonalización:

Ignora las cualidades y necesidades de cada persona, Percepción de endurecimiento emocional.

Conforman los ítems: 5, 10, 11, 15, 22.

### c. Realización Personal:

Evaluación autopersonal, sentimiento de competencia laboral.

Conforman los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

## **INDICADORES:**

- Sensación de agotamiento emocional.
- Problemas de cansancio para enfrentar días de trabajo.
- Dificultad para trabajar en equipo.
- Frustración y percepción de dureza en el trabajo.
- Sensibilidad.
- Irritabilidad.
- Indiferencia hacia el sentir de los compañeros.

## **INSTRUMENTO:**

Inventario de Maslach.

## **ESCALA DE MEDICION**

Nominal.

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población:**

Para el progreso de la presente investigación, se realizó un estudio de la población del área de Informática de una empresa estatal distrito del Cercado

de Lima, se aplicó la evaluación, desarrollo de la investigación y beneficio a cada integrante evaluado. Por consiguiente, la población con la que se trabajó y fue objeto de estudio, estuvo conformado por 200 trabajadores administrativos de ambos sexos:

Tabla 1

*Personal administrativo de ambos sexos del área de informática de la empresa estatal “UNMSM” del distrito del Cercado de Lima – 2016*

ÁREA DE INFORMÁTICA	SEXO		N° de Trabajadores
	M	F	
Supervisores del área de Informática	45	35	80
Técnicos De Informática	50	35	85
Secretarias	0	35	35
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>105</b>	<b>200</b>

**Fuente:** Referencia que indicó el Jefe de Recursos Humanos el Lic. Aguilar Fretel Juan Humberto.

### 2.3.2. Muestra:

La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores administrativos entre mujeres y hombres del área de posgrado de la sección de maestría – área de informática, con líneas de carreras distintas: supervisores del área de informática, técnicos de informática y secretarias , esta población cumplió con las características que se solicitó para la investigación: rango de edad, género,

un área administrativa determinada, años de antigüedad laboral, personal nombrado y CAS, asimismo la exigencia ante: trabajo bajo presión, responsabilidad, línea de autoridad, relaciones interpersonales, entre otros.

### **2.3.3. Muestreo:**

Para seleccionar el tamaño de la muestra se manejó el muestreo no probabilístico - censal para la elección del personal del área de Informática que formó parte de la muestra.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, por ser un método que recolecta la información de un grupo de personas, por medio de una serie de preguntas, Para lo cual se utilizó INVENTARIO DE ANSIEDAD RASGO – ESTADO (IDARE) y el INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI).

### **2.4.1. Instrumentos**

Inventario de Ansiedad – Rasgo (IDARE), sus autores fueron Spielberger, C., Díaz-Guerrero (1975).

Ficha técnica:

La procedencia de este inventario se dio en los Estados Unidos, fue adaptada en México y en Lima, Perú por Rojas (1997), su administración fue colectiva, tuvo un estimado de tiempo de 20 minutos, su objetivo es medir las dos dimensiones de ansiedad: Ansiedad – Estado y Ansiedad – Rasgo. Su aplicación fue a profesionales con carreras técnicas o profesionales relacionados a las carreras de administración.

### **2.4.2. Descripción de la prueba**

Este inventario tuvo la finalidad de ofrecer una escala relativamente breve y confiable para medir los rasgos y estados de la ansiedad,

La versión en español de este inventario fue publicada en 1975 por uno de sus autores: Spielberger, con la asistencia de psicólogos de 10 países latinoamericanos incluyendo el Perú.

El IDARE está conformada por 40 ítems divididos en dos escalas de autoevaluación para medir: ansiedad-estado y ansiedad-rasgo.

Ansiedad - Estado: conformada por 20 ítems con el objetivo de que las personas señalen cómo se sienten en situaciones específicas de presión ambiental.

Ansiedad – Rasgo: conformada por 7 ítems, presentándose afirmaciones para describir cómo se sienten generalmente las personas ante las situaciones de estrés ambiental.

Es así, que los evaluados contestan a cada una de las afirmaciones ubicándose en una escala de Likert de cuatro dimensiones que van desde:

A - ESTADO	A - RASGO
1: No en lo absoluto	1: Casi nunca
2: un poco	2: Algunas veces
3: Bastante	3: Frecuentemente
4: Mucho	4: Casi siempre

Así mismo, en el IDARE en la escala ESTADO hay 10 ítems positivos de ansiedad (mayor puntuación, mayor ansiedad) y 10 ítems negativos (mayor puntuación menor ansiedad).

En la escala RASGO existen 13 ítems positivos (mayor puntuación mayor ansiedad) y 7 ítems negativos (mayor puntuación, menor ansiedad).

### **2.4.3. Validación y Confiabilidad**

Validez de la escala:

Arias (1990), realizó un estudio de validación de la prueba en Argentina, Ecuador, México y Perú. Fundamentó la interpretación de sus resultados, en donde, la autora ofrece una tabla de conversión de puntuaciones derivada de una muestra mexicana, presentando baremos utilizando una escala de centil ordinal, 5 a 95.



Para la presente investigación se realizó una validez de contenido por el método de criterio de jueces; la mayoría de ítems tienen un porcentaje adecuado, tanto en claridad como en relevancia y en coherencia se evidencia un índice de Aiken significativo. Asimismo, en la validez de análisis de ítems, a través del índice de homogeneidad ítem – test corregido, los cuarenta ítems forman parte del inventario, estableciendo una correlación directa y muy significativa con la puntuación total del instrumento.

**Prueba Piloto:** Alfa de cronbach: 0,999 en la escala general.

0.92 – Escala de ansiedad – Estado.

0.87 – Escala de ansiedad – Rasgo.

Validez: Criterio de Jueces.

Confiabilidad:

En Perú, Anchante (1993) halló una confiabilidad interna a través del coeficiente alfa de cronbach de 0.92 para la escala Ansiedad – estado y de 0.87 para la escala Ansiedad – Rasgo.

También, Flores (1999) con el IDARE, realizó una correlación ítem- test para las dos escalas, obteniendo, en todos los casos, coeficientes de correlación superiores al criterio de 0.20, motivo por el cual todos los ítems fueron aceptados y considerados como coeficiente Alfa de cronbach, con una puntuación de 0.91 para la escala ansiedad- estado y de 0.83 para la escala ansiedad- rasgo.

En la confiabilidad por consistencia interna, los resultados demostraron un alfa de cronbach de .83 y .90 en cada escala, lo cual lo ubica en un grado alto de fiabilidad. Los resultados de correlación, mediante el método de test-retest, determinó alta estabilidad en la escala ansiedad – estado y ansiedad-rasgo.

## **FICHA TÉCNICA DEL INVENTARIO DE ANSIEDAD RASGO Y ESTADO (IDARE)**

**Autor:** Spielberger, Charles D, Díaz – Guerrero, Rogelio

**Nombre del Instrumento:** Inventario de Ansiedad: Rasgo – Estado.

**Objetivo:** Medir dos dimensiones de ansiedad: Estado (se refiere a cómo se siente el sujeto en ese momento), y Rasgo (como se siente generalmente).  
Evaluar el nivel actual de ansiedad y la predisposición de la persona a responder al estrés.

**Características:** La escala Ansiedad – Rasgo consta de 20 afirmaciones, y se le pide al evaluado describir cómo se siente generalmente.  
La escala Ansiedad – Estado es un indicador sensible del nivel de ansiedad transitoria.

**Aplicación:** Adolescentes y adultos con un nivel cultural mínimo para comprender las instrucciones y enunciados del cuestionario.

**Duración:** Aproximadamente 20 minutos.

**Tipo de Instrumento:** Cuestionario.

**Número de Ítems:** 40

## **FICHA TÉCNICA DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)**

**Nombre del Inventario:** Inventario de Burnout de Maslach.

**Nombre de los autores:** Maslach, C. y Jackson, S. 1981.

**Procedencia:** Consulting Psychologists Press, Inc. Palo Alto, California. USA

**Aplicación:** Individual y Colectiva.

**Tiempo:** 10-15 minutos.

**Finalidad:** Evaluación del síndrome de burnout y sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

**Descripción del instrumento:** En la actualidad, para la evaluación del síndrome del burnout este instrumento es el más utilizado, está compuesto por 22 reactivos y contiene tres sub-escalas dirigidas a medir la semiología del síndrome del burnout:

Agotamiento Emocional (9 ítems)

Despersonalización (5 ítems)

Realización personal en el trabajo (8 ítems)

El formato de respuesta del presente cuestionario es de Tipo *Likert* en el cual se evaluó la frecuencia en que el encuestado ha presentado las emociones / actitudes descritas en cada uno de sus enunciados, usando una escala con siete niveles:

0 = Nunca;

1 = Alguna vez al año o menos;

2 = Una vez al mes o menos;

3 = Algunas veces al mes;

4 = Una vez por semana;

5 = Algunas veces por semana;

6 = Todos los días.

Referente al MASLACH, no existen ítems negativos, todos los ítems son positivos, esto indica, que a mayor puntuación, mayor síndrome de burnout.

**Dimensiones:** Agotamiento o cansancio emocional: Consta de 9 ítems, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las presiones del trabajo. Sus preguntas están basadas en los enunciados: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20.

Despersonalización: Está conformada por 5 ítems, valora el grado en que cada persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, sus preguntas están basadas en los enunciados: 5, 10, 11, 15,22.

Falta de realización personal: Compuesta por 8 ítems, examina los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Está formada por las preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21.

#### **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

Para la presente investigación, ya que la prueba tiene un origen inglés y una traducción española, se procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y a la equivalencia lingüística, utilizando para ellos el criterio de jueces a fin de resguardar para que el instrumento utilizado corresponda a nuestro contexto social, tal como lo propone Marín (1986, pp.183-192).

Boulanger e Hidalgo (2014) para lograr obtener la validez del instrumento estudiaron inicialmente a través de la validez de contenido de criterio de jueces, para ello entregaron el instrumento con las respectivas definiciones operacionales de cada área a un grupo de seis jueces para que independientemente logren evaluar si los ítems correspondían a cada dimensión estudiada, para cuantificar estos hallazgos se utilizó el coeficiente V de Aiken elaborado por Ecurra (1988, pp.), en donde el coeficiente presentó los valores entre 0 y 1, donde el valor a medida sea más elevado, el ítem tendrá mayor validez. La fórmula que trabajaron para determinar la validez fue:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

S: Sumatoria de SI (Valor que asignó cada juez).

N: Número de Jueces.

C: Numero de valores de cada escala. (En la investigación estudiada fueron dos: correcto e incorrecto).

En sus resultados obtenidos, fue una validez altamente significativa a un nivel de significancia de 0.05 para el instrumento, por lo que es concerniente aplicar el instrumento sin realizar innovaciones, ya que presenta validez de contenido.

Asimismo, Boulanger e Hidalgo (2014), sometieron el instrumento a la prueba de confiabilidad mediante el alfa de cronbach, obteniendo como resultado un 0.986 indicando que el instrumento a aplicar es de alta confiabilidad.

**Prueba Piloto:** Alfa de cronbach: 0,986 en la escala general.

0.875 – Dimensión de Despersonalización.

0.869 – Dimensión de Agotamiento emocional.

0.883 - Dimensión de Realización Personal.

Validez: Criterio de Jueces.

Tabla 2

*Confiabilidad del Instrumento*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° elementos
Inventario de burnout Maslach	0.986	22

Fuente: Prueba piloto realizada por Boulanger, G. e Hidalgo, L. (2014).

## **2.5. Método de Análisis de Datos**

Para el análisis de las variables se utilizó el software estadístico SPSS versión 22 para obtener los porcentajes, estadísticos descriptivos, tablas, y coeficiente de correlación, según los objetivos planteados. Asimismo se empleó el Kolmogorov Smirnov que determinó usar la prueba no Paramétrica Rho Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

A fin de considerar éticamente la información que se manejó en el presente estudio de correlación, se hizo de conocimiento a cada participante de la evaluación sobre la discreción de los datos y la confidencialidad mediante una ficha de Consentimiento Informado que se anexó en las pruebas evaluadas, tanto de Ansiedad y Síndrome de Burnout, para lo cual, firmaron y colocaron su huella del dedo índice como aprobación a la toma de datos a obtenidos en la investigación.

Además, se le explicó al evaluado los objetivos de la investigación, la importancia de la investigación y también se le brindó la información adecuada acerca de la confidencialidad y se respetó su decisión de trabajar en la evaluación de manera voluntaria.

### III. RESULTADOS

#### a. RESULTADOS INFERENCIALES

A continuación, se presentan los resultados a nivel inferencial en primera instancia la prueba de normalidad en la distribución de datos y a continuación las pruebas para establecer la correlación entre las variables que permitan comprobarlas hipótesis planteadas.

##### 3.1.1 Prueba de Normalidad de ansiedad y síndrome de burnout

Tabla 3

*Prueba de normalidad de ansiedad y síndrome de burnout*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
BURNOUT	,410	200	,000
ANSIEDAD	,401	200	,000

La tabla 3 ofrece el estadístico de Kolmogorov-Smirnov acompañados de sus correspondientes niveles críticos (Sig. = Significación). De acuerdo con los resultados obtenidos se observan niveles críticos menores a 0,05 (sig. < 0,05), lo que lleva a concluir que los datos no proceden de poblaciones normales o que no siguen una distribución normal. Por tanto, se utilizó la Rho de Spearman.

### 3.1.2. RELACIÓN ENTRE ANSIEDAD Y SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 4

*Coefficiente de correlación rho de Spearman de ansiedad y síndrome de burnout*

		BURNOUT	ANSIEDAD
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,812**
	BURNOUT	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	200
			200
		Coefficiente de correlación	,812**
			1,000
ANSIEDAD	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se observa que la relación entre la variable ansiedad y síndrome de burnout asumen valores de rho superiores  $\rho > 0,7^{**}$ , siendo muy significativa (sig.  $< 0,05$ ).



Tabla 5

*Coefficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones de ansiedad y dimensiones de síndrome de burnout*

		ANSIEDAD RASGO	ANSIEDAD ESTADO
	Coeficiente de correlación	,878**	,849**
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	200	200
	Coeficiente de correlación	,844**	,798**
DESPERSONALIZACIÓN	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	200	200
	Coeficiente de correlación	,867**	,819**
REALIZACIÓN PERSONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	200	200

En la tabla 5 se presenta el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las dimensiones de la variables ansiedad y dimensiones del síndrome de burnout asumen valores de rho superiores  $\rho > 0,7^{**}$ , siendo muy significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ).

Tabla 6

*Coefficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones de ansiedad según género*

		Correlaciones					
		ANSIEDAD RASGO	ANSIEDAD ESTADO	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	
<b>MASCULINO</b>	ANSIEDAD RASGO	Coefficiente de correlación	1,000	,675**	,883**	,831**	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	95	95	95	95	95
	ANSIEDAD ESTADO	Coefficiente de correlación	,675**	1,000	,785**	,734**	,749**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	95	95	95	95	95
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	,883**	,785**	1,000	,924**	,935**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	95	95	95	95	95
	DESPERSONALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,831**	,734**	,924**	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	95	95	95	95	95

<b>FEMENINO</b>	REALIZACIÓN PERSONAL	Coeficiente de correlación	,850**	,749**	,935**	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	95	95	95	95	95
	ANSIEDAD RASGO	Coeficiente de correlación	1,000	,770**	,869**	,854**	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	105	105	105	105	105
	ANSIEDAD ESTADO	Coeficiente de correlación	,770**	1,000	,901**	,850**	,878**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	105	105	105	105	105
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	,869**	,901**	1,000	,948**	,978**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	105	105	105	105	105
	DESPERSONALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,854**	,850**	,948**	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	105	105	105	105	105
	REALIZACIÓN PERSONAL	Coeficiente de correlación	,883**	,878**	,978**	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se presenta el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las dimensiones de la variables ansiedad y dimensiones del síndrome de burnout según genero asumen valores de rho superiores  $\rho > 0,7^{**}$ , siendo muy significativa (sig.  $< 0,05$ ).

Tabla 7

*Coefficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones de ansiedad según edad*

		Correlaciones				
EDAD		ANSIEDAD RASGO	ANSIEDAD ESTADO	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
	Coefficiente de correlación	1,000	,675**	,873**	,834**	,872**
	ANSIEDAD RASGO					
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94
	Coefficiente de correlación	,675**	1,000	,799**	,761**	,795**
<b>18</b>	ANSIEDAD ESTADO					
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
<b>-</b>	N	94	94	94	94	94
<b>28</b>						
	Coefficiente de correlación	,873**	,799**	1,000	,960**	,996**
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
	N	94	94	94	94	94
	DESPERSONALIZACIÓN					
	Coefficiente de correlación	,834**	,761**	,960**	1,000	,956**

		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	94	94	94	94	94
		Coefficiente de correlación	,872**	,795**	,996**	,956**	1,000
	REALIZACIÓN PERSONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	94	94	94	94	94
		Coefficiente de correlación	1,000	,725**	,850**	,806**	,845**
	ANSIEDAD RASGO	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	79	79	79	79	79
		Coefficiente de correlación	,725**	1,000	,871**	,827**	,867**
<b>29</b>	ANSIEDAD ESTADO	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
<b>39</b>		N	79	79	79	79	79
		Coefficiente de correlación	,850**	,871**	1,000	,955**	,996**
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	79	79	79	79	79

		Coeficiente de correlación	,806**	,827**	,955**	1,000	,951**
	DESPERSONALIZACIÓN	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	79	79	79	79	79
		Coeficiente de correlación	,845**	,867**	,996**	,951**	1,000
	REALIZACIÓN PERSONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	79	79	79	79	79
		Coeficiente de correlación	1,000	,888**	,916**	,938**	,901**
	ANSIEDAD RASGO	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	27	27	27	27	27
<b>40</b>		Coeficiente de correlación	,888**	1,000	,935**	,858**	,816**
<b>-</b>	ANSIEDAD ESTADO	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
<b>50</b>		N	27	27	27	27	27
		Coeficiente de correlación	,916**	,935**	1,000	,828**	,787**
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	27	27	27	27	27

DESPERSONALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,938**	,858**	,828**	1,000	,954**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
	N	27	27	27	27	27
REALIZACIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación	,901**	,816**	,787**	,954**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
	N	27	27	27	27	27

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se presenta el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las dimensiones de la variables ansiedad y dimensiones del síndrome de burnout según edad asumen valores de rho superiores  $\rho > 0,7^{**}$ , siendo muy significativa (sig.  $< 0,05$ ).



## b. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

### 3.2.1 Descripción de la muestra

Tabla 8

*Distribución de la muestra según edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-28	94	<b>47,0%</b>
29-39	79	39,5%
40-50	27	13,5%
Total	200	100,0%

En la Tabla 8, se observa que las edades que más predominan se encuentran en un rango de 18-28 años, representada por un 47,0%, seguida por el rango de edad de 29-39, representada por un 39,5% y las edades entre 40-50 años representada por un 13,5%.

Tabla 9

*Distribución de la muestra según género*

	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	95	47,5%
FEMENINO	105	<b>52,5%</b>
Total	200	100,0%

En la Tabla 9, se observa el género que más predomina, es decir el género femenino, representado por un 52,5% y el género masculino, representado por un 47,5%.

Tabla 10

*Niveles de Ansiedad de rasgo*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	10,0%
MEDIO	48	24,0%
ALTO	132	<b>66,0%</b>
Total	200	100,0%

La Tabla 10, indica que el nivel de ansiedad de rasgo que más predomina es el nivel alto, representado por un 66,0%, un nivel medio representado por un 24,0% y un nivel bajo representado por un 10,0%.

Tabla 11

*Niveles de ansiedad estado*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	22	11,0%
MEDIO	46	23,0%
ALTO	132	<b>66,0%</b>
Total	200	100,0%

La Tabla 11, indica que el nivel de ansiedad estado que más predomina es el nivel Alto representado por un 66,0%, un nivel medio representado por un 23,0% y un nivel bajo representado por un 11,0%.

Tabla 12

*Niveles de agotamiento emocional*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	7,0%
MEDIO	44	22,0%
ALTO	142	<b>71,0%</b>
Total	200	100,0%

La Tabla 12, indica que el nivel agotamiento emocional que más predomina es el nivel Alto representado por un 71,0%, un nivel medio representado por un 22,0% y un nivel bajo representado por un 7,0%.

Tabla 13

*Niveles de Despersonalización*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	7,5%
MEDIO	45	22,5%
ALTO	140	<b>70,0%</b>
Total	200	100,0%

La Tabla 13, indica que el nivel despersonalización que más predomina es el nivel Alto representado por un 70,0%, un nivel medio representado por un 22,5% y un nivel bajo representado por un 7,5%.

Tabla 14

*Niveles de realización personal*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	18	9,0%
MEDIO	39	19,5%
ALTO	143	<b>71,5%</b>
Total	200	100,0%

En la tabla 14 se observa que el nivel de realización personal que más predomina es el nivel Alto representado por un 71,5%, un nivel medio representado por un 19,5% y un nivel bajo representado por un 9,0%.

#### IV. DISCUSIÓN

A tenor de los resultados expuestos, de acuerdo al objetivo general que concurrió en determinar la relación entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, se encontró en la presente investigación que existe una correlación muy significativa entre ambas variables con una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,812 y un valor de  $p < 0,05$ , explicando así Pines, Aronson y Kafry (1978), quienes refieren que la ansiedad y el síndrome de burnout presentan características semejantes cada una en un mayor nivel que la otra, y que para generar un síndrome de burnout necesariamente se debe cumplir por los menos con 5 indicadores de síntomas de ansiedad que pueden ser: fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, distanciamiento afectivo, apatía, asimismo, explican que el síndrome de burnout es un proceso más que un estado que se establece en 4 estadios desde la forma leve hasta la forma extrema, teniendo en cada una de ellas dos indicadores de ansiedad, por lo que coincido con estos autores, ya que ansiedad y síndrome de burnout van de forma conjunta con el objetivo de generar mediante una circunstancia de peligro sintomatologías en el individuo para desencadenar un síndrome. Asimismo, si esta teoría se basa en la presente investigación, se puede decir que según resultados estadísticos los trabajadores presentan algunos indicadores de ansiedad-estado como ansiedad-rasgo asociado de indicadores del síndrome de burnout como: despersonalización, agotamiento emocional, generando en el trabajo un aplazamiento de funciones propias de cada trabajador, adicionando a ello, la falta de estímulos y recursos para su reconocimiento laboral.

De acuerdo al objetivo específico que fue de determinar la relación entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, se expresa con una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,878 y un valor de  $p < 0,05$ , detallando así Pines, Aronson y Kafry (1978), que las dimensiones de ansiedad establecida en: ansiedad- estado y ansiedad- rasgo y las dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se denominan como una

enfermedad laboral que provoca daño en la salud física y mental de las personas, también lo definen como una pericia global de sobrecarga física, emocional y actitudinal. Asimismo, Freudenberger (1974), describe esta relación como “sensación de fracaso y esfuerzo gastado que es consecuencia de una sobrecarga por demandas de energía, logros personales y fuerza espiritual del trabajador”.

Referente al objetivo de determinar la relación entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa según género, de acuerdo a los resultados se observa que existe una correlación muy significativa entre las dimensiones de ansiedad-rasgo y agotamiento emocional con una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,883 y un valor de  $p < 0,05$ , asimismo, la dimensión de realización personal y ansiedad-rasgo con una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,850 y un valor de  $p < 0,05$  en el personal administrativo masculino, por otro lado, en el personal administrativo femenino se observa que existe una relación muy significativa entre las dimensiones de ansiedad-estado y agotamiento emocional con una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,901 y un valor de  $p < 0,05$ , y en la dimensión de realización personal y ansiedad- estado existe una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,878 y un valor de  $p < 0,05$ , por lo que, según Gil-Monte y Peiró (1997), manifiestan que el grupo más común de presentar causas probables del síndrome de burnout es el femenino, siendo las mujeres el ejemplo más resaltante, ya que su labor de estas profesionales es muy recargado y se suma la vocación hacia su carrera, juntando a ello, la tarea familiar, efectuando una prolongación de su rol como mujer, por lo que refuto con los conceptos de Gil-Monte y Peiró, ya que no necesariamente las mujeres son más propensas a sufrir síndrome de burnout, también existe un porcentaje de hombres que puede padecer las causas, sin embargo en ellos la semiología de este síndrome no se observa con gran continuidad, asimismo, Maslach y Jackson, (1985) refieren que existe un mayor desgaste emocional en los varones, ya que las mujeres soportan de manera distinta las circunstancias complicadas del trabajo, Es por tal, que la relevancia

entre género femenino y masculino frente a las dimensiones de ansiedad y síndrome de burnout se da en varones y mujeres de forma indistinta.

De acuerdo a la edad, según los resultados de la presente investigación se observa que en el rango de 18-28 años existe una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,873 y un valor de  $p < 0,05$ , en las dimensiones de agotamiento emocional y ansiedad rasgo, que en criterio y a favor de Maslach (1986) quien menciona que los jóvenes por falta de experiencia y una mayor vulnerabilidad presentan mayores niveles de ansiedad y síndrome de burnout que los profesionales de mayor experiencia. Asimismo, también se indica que al ejercer trabajos muy jóvenes no están preparados para la rutina, están en el trascurso de su vida en donde debe generarse en ellos ofrecimientos, recompensas personales, profesionales y económicas, y al ver que sus expectativas son muy elevadas e idealistas, y sus intereses profesionales no son lo prometido ni esperado es origen de un síndrome de burnout.

Por otro lado, en el rango de 40 a 50 años existe una relación estadística que presenta un Rho de Spearman = ,938 y un valor de  $p < 0,05$  en todas las dimensiones de ansiedad y síndrome de burnout por lo que se infiere que el personal administrativo de mayor experiencia se caracterizan por los mecanismos de agotamiento emocional basado en evitación y negación, planteando Moskowitz (1999) que los profesionales adultos suelen negar y aislar sus emociones y necesidades, por lo que se concuerda con este autor ya que el personal administrativo de mayor experiencia al conocer el trabajo y la rutina diaria de sus funciones laborales, ya no ve su profesión con grandes expectativas, sino, lo toma como parte del día a día dejando de lado sus emociones personales y laborales, influyendo así en la interacción con los demás, ya que va perdiendo el interés de establecer una conexión con las personas a tratar.

Pormenorizando en describir los niveles de las dimensiones de ansiedad en el personal del área de informática de una empresa, de acuerdo a los resultados se observa que sobresale el nivel *Alto* en el nivel de Ansiedad-Rasgo con un 66%, esto quiere decir que existe un característico estilo temperamental de los profesionales por la manera de responder de la misma forma, ya que se

observa una actitud de inquietud, no lograr desenvolverse en eventos sociales, se encuentra muy intranquilo por ser aceptado ante los demás, así también lo describe May (1950) quien define a la ansiedad – rasgo como el miedo producido por alguna intimidación que el individuo considera esencial para su existencia. Asimismo, Cattell y Scheier (1961), definen la ansiedad – rasgo como la disposición temperamental que tiene la persona al reaccionar de una manera ansiosa, independientemente de la circunstancia en la que se encuentre.

Continuando, en el nivel de la dimensión del síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa, de acuerdo a los resultados se observa que sobresale el nivel *Alto* en el nivel de Ansiedad-Estado con un 66%, por lo que, Spielberger (1966), describe el nivel ansiedad- estado como una etapa transitoria del individuo referente a la intensidad de sus emociones en el tiempo y la activación del sistema nervioso autónomo frente alguna circunstancia de peligro, evidenciando respuestas en sus conductas, por lo que manifiesta que la situación de peligro durará de acuerdo a la persistencia de percepción del individuo frente a esa situación de amenaza, se concuerda con Spielberger, ya que, en la población evaluada, se ha observado que existe indicadores de ansiedad-estado, ya que las funciones de cada personal administrativo del área de informática es cuantioso por las diferentes secciones que existen en la Unidad como: diplomados, maestrías, doctorados, y las funciones laborales es exigente en el día a día, se genera en la persona un nivel de ansiedad- estado alto, por la presión de sus altos mandos como de su personal de equipo técnico, sumando a esto, la interacción con estudiantes estableciendo en este personal sintomatologías que conlleven a un nivel transitorio de ansiedad- estado , sin embargo, también durará el tiempo que considere el trabajador que haya finalizado esta fase.

En alusión a la hipótesis general sobre si existe o no relación directa y significativa entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, se infiere que si existe una relación directa y muy significativa entre ansiedad y síndrome de burnout ya que, si se genera ansiedad se generará a mayor nivel el síndrome de burnout, con una relación estadística muy significativa, un Rho de



Spearman = ,1000 y un valor de  $p < 0,05$ , y considero válida esta hipótesis planteada ya que se logró confirmar las interrogantes para la elaboración de esta investigación, asimismo se corrobora que para suscitar el síndrome de burnout , primero se generará en nuestro organismo a nivel físico, psicológico, emocional y social síntomas de ansiedad, y a mayor sintomatología ansiosa mayor propagación del síndrome de la cabeza quemada.

De acuerdo a la hipótesis específica en saber si existe relación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, se infiere que si existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones del síndrome de burnout, con una relación estadística significativa, un Rho de Spearman = ,878 y un valor de  $p < 0,05$ , ya que en la población evaluada se ha corroborado según resultados estadísticos que quien desarrolle alguna de las dimensiones de ansiedad también desplegará indicadores de la dimensión del síndrome de burnout generando en el individuo ciertas características propias que harán notar si la ansiedad que presenta es ansiedad-estado o ansiedad rasgo, esto quiere decir, si las circunstancias de peligro son temporales o se manifiestan de manera continua en la persona, observando así que quienes tengan más probabilidad de desarrollar un síndrome de burnout en la mayoría de los casos serán los que presenten una ansiedad- rasgo: circunstancias de peligro e inquietud de manera recurrente e imprevisible.

Posteriormente, concerniente a saber si existe relación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, según género y edad, se argumenta que si existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones del síndrome de burnout según género y edad, con una relación estadística significativa, un Rho de Spearman = ,883 y un valor de  $p < 0,05$ , por lo que se establece que mientras más jóvenes obtengan un trabajo de oficina mayor será su desilusión y sus niveles de ansiedad y síndrome de burnout , ya que no satisfacerá sus expectativas frente a un desarrollo laboral referente a lo; profesional, económico, estabilidad, entorno social, porque en el transcurso de

esa edad ( 18-28 años) los jóvenes desean realizarse profesionalmente y al no encontrar esa realización en el ambiente de trabajo tienden a presentar conductas de desgano, pensamientos de frustración hasta el punto de renunciar o dejar de asistir al trabajo, en el rango de edad de (40 a más) se presenta que a más años de trabajo y de experiencia laboral mayor el desgano a sentirse identificado con el trabajo, ya que no lo ve como un arte para desenvolverse y explotar sus competencias, sino lo ve como una rutina que tiene que seguir todos los días, por otro lado, de acuerdo con el género, se observa que las mujeres experimentan más estos indicadores de las dimensiones de la ansiedad y síndrome de burnout, ya que sus responsabilidades son demasiadas que exigen una carga en el ámbito laboral, personal, profesional, emocional, teniendo la idea de que deben de cumplir con sus responsabilidades de forma excelente para proseguir con su vida diaria, generando así, que en una circunstancia de peligro sean las primeras personas en manifestarse los indicadores de estas dimensiones.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA** Existe una relación directa muy significativa entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima – 2016, con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 y con un nivel de correlación de ,812.

**SEGUNDA** Existe relación significativa y directa entre las dimensiones de la variable de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout.

**TERCERA** Existe relación significativa y directa entre las dimensiones de la variable ansiedad y las dimensiones del síndrome de burnout según género.

**CUARTA** Existe relación significativa y directa entre las dimensiones de las variables ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout según edad.

**QUINTA** Las edades que más predominan en la investigación se encuentran en un rango de 18-28 años y el género que prevalece es el femenino.

**SEXTA** El nivel de ansiedad - rasgo que predomina en el personal administrativo del área de Informática es el nivel alto.

**SÈPTIMA** El nivel de ansiedad – estado que predomina en el personal administrativo del área de Informática es el nivel alto.

**OCTAVA** El nivel de agotamiento emocional que prevalece en el personal del área de Informática es el nivel alto.

**NOVENA** El nivel de despersonalización que predomina en el personal del área de Informática es el nivel alto.

**DÈCIMA** El nivel de realización personal que prevalece en el personal del área de Informática es el nivel alto.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Comunicar en la organización los resultados de la investigación, con el fin de sensibilizar referente a la relación entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de Informática de la Unidad de Posgrado.
2. Instruir y capacitar a los profesionales Jefes de cada área de la unidad de Posgrado para mejorar la calidad de vida laboral para así evitar nuevos indicios de alerta de ansiedad y síndrome de burnout en los administrativos de la Facultad de Medicina de la UNMSM.
3. Realizar nuevas investigaciones en la Organización referente al tema de: Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el Personal Médico Docente de la Facultad de Medicina de la UNMSM.
4. Incentivar el progreso personal y laboral destacando la importancia de las funciones de cada área administrativa para la permanencia de cada trabajador administrativo.
5. Emplear nuevas investigaciones sobre ansiedad y síndrome de burnout en poblaciones similares para establecer un conocimiento sobre este tema de investigación en estos grupos laborales.

## VII. REFERENCIAS

Caballero, G. (2014). relacion del burnout y el engagement con depresion, dimensiones de personalidad y ansiedad en estudiantes universitarios. *salud y mente*, 50-60.

CEGESTI (2011). Síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Exito Empresarial*, 1-4.

Chermiss, P . (1980). Síndrome del burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *EXITO EMPRESARIAL*, 2-4.

Comercio (2012). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/que-tan-satisfechos-estan-peruanos-su-situacion-laboral-noticia-1487080>

Coon,C. (2004). *Introduccion a la Psicologia: el acceso a la mente y la conducta*. Mexico: CENGAGE Learning.

Enrique, R. (2014). *Como enfrentar la ansiedad*. Barcelona: Planeta.

Garcia, B. (2002). *Trastorno de ansiedad generalizada*. España.

Gestion (2014). *Gestion*. Obtenido de Gestion: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

Gestion (2014). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <http://gestión.pe/empleo-management/53-ejecutivos-considera-que-hay-cultura-chisme-su-empresa-2103644>

Hidalgo, B. (2014). El síndrome de burnout en directoras de instituciones educativas del nivel inicial de los distritos de surco y chorrillos. En G. B. Diaz, *El síndrome de burnout en directoras de instituciones educativas del nivel inicial de los distritos de surco y chorrillos* (pág. 110). Lima.

Isabel, C. (1994). Ansiedad, Estrés y Trastornos Psicofisiológicos. En J. J. Tobal, *Ansiedad, Estrés y Trastornos Psicofisiológicos* (págs. 11-59). España.

Lazarus, R. (1966). *Ansiedad Psicológica y el proceso de adaptación*. México: McGraw-Hill.

Leiter, M. (1980). Etapas de la desilusión en la ayuda profesional. En M. y. Leiter. Nueva York.

Lopez, D. (2012). Burnout, el síndrome del quemado. *LA NACION*, 2-2.

Lujan, M. (2012). Burnout, el síndrome del quemado. *LA NACION*, 2-2.

Manya, J. (2009). Fuentes de presión laboral, dimensiones de personalidad y estrés laboral en secretarías de educación especial de Lima Metropolitana. En J. Manya, *Fuentes de presión laboral, dimensiones de personalidad y estrés laboral en secretarías de educación especial de Lima Metropolitana*. Lima.

- Martinez, V. (2012). Burnout, el síndrome del quemado. *LA NACION*, 2-2.
- Maslach, C. (1981). Medición del agotamiento de la experiencia. *Diario Organizacional*. En C. Maslach, *Medición del agotamiento de la experiencia. Diario Organizacional*.
- Niño de Guzman, C. (2014). Personalidad, ansiedad estado-rasgo e ingreso a la universidad en alumnos pre-universitarios. *Revista Psicológica de la PUCP*, 1-32.
- Perez, V. (2014). Ansiedad en estudiantes universitarios: Estudio de una muestra de alumnos de la facultad de educación. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*.
- Perez, V. (2014). Ansiedad en estudiantes universitarios: Estudio de una muestra de alumnos de la facultad de educación. En V. M.-O. Perez, *Ansiedad en estudiantes universitarios: Estudio de una muestra de alumnos de la facultad de educación*. (págs. 1-16). España.
- Psiquiatría (2000). Los criterios diagnósticos del DSM-IV-TR. *Asociación Americana de Psiquiatría*.
- Salas, P. (2010). Bienestar psicológico y síndrome de burnout en el personal administrativo del distrito de Barranco, Chorrillos, Miraflores y San Borja. En P. Salas, *Bienestar psicológico y síndrome de burnout en el personal administrativo del distrito de Barranco, Chorrillos, Miraflores y San Borja*. Lima.

Sierra, J., Virgilio, O. & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal Estar e Subjetividades*, [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S151861482003000100002&scmjript=sci\\_arttext](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S151861482003000100002&scmjript=sci_arttext).

Spielberger, C. (1966). *Tension y Ansiedad*. Mexico: Hamper & Row Latinoamericana.

USMP (2014). *Seguridad y Salud*. Obtenido de Seguridad y Salud: [http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/1\)%20Diagnostico%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Peru.pdf](http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/1)%20Diagnostico%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Peru.pdf)

Yslado, D. (2010). Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de distrito de Huaraz e Independencia. En D. Yslado, *Diagnostico y programa de intervencion para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de distrito de Huaraz e Independencia*. Huaraz - Perú.

Álvarez, G. y Fernández, L (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (I). Revisión de Estudios. Rev.Asoc. Esp. Neuropsi. Vól XI

García, M. (1998). *Supera la ansiedad y la depresión*. Edt. Hispano Europea. Barcelona.

Gerhard, M. (2010). Guía Clínica para el manejo de la ansiedad. Sustraído de la página:  
[http://www.inprf.gob.mx/opencms/export/sites/INPRFM/psicosociales/archivos/guias/manejo\\_ansiedad.pdf](http://www.inprf.gob.mx/opencms/export/sites/INPRFM/psicosociales/archivos/guias/manejo_ansiedad.pdf)



## ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTOS

#### IDARE INVENTARIO DE AUTOVALORACIÓN

**Autores: Spielberg, Charles D, Díaz – Guerrero, Rogelio.**

**Adaptación: Anchante, 1993**

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  F  M

**INSTRUCCIONES:** Lea cada frase y encierre en un círculo el número que indique **cómo se siente ahora mismo**, o sea, en estos momentos.

No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa sus sentimientos ahora.

Ítems	NO	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
1. Me siento calmado	1	2	3	4
2. Me siento seguro conmigo mismo.	1	2	3	4
3. Estoy tenso	1	2	3	4
4. Estoy preocupado	1	2	3	4
5. Me siento a gusto	1	2	3	4
6. Me siento alterado	1	2	3	4
7. Estoy alterado por algún posible problema	1	2	3	4
8. Me siento descansado	1	2	3	4
9. Me siento ansioso	1	2	3	4
10. Me siento cómodo	1	2	3	4
11. Siento confianza en mí mismo.	1	2	3	4
12. Me siento nervioso	1	2	3	4
13. Estoy agitado	1	2	3	4
14. Me siento "a punto de explotar"	1	2	3	4
15. Me siento relajado	1	2	3	4
16. Me siento satisfecho	1	2	3	4
17. Estoy preocupado	1	2	3	4
18. Me siento muy excitado y aturdido	1	2	3	4
19. Me siento alegre	1	2	3	4

20. Me siento bien continuamente	1	2	3	4
----------------------------------	---	---	---	---

**IDARE**  
**INVENTARIO DE AUTOVALORACIÓN**  
**Autores: Spielberg, Charles D, Díaz – Guerrero, Rogelio.**  
**Adaptación: Anchante, 1993**

**INSTRUCCIONES:** Lea cada frase y encierre en un círculo el número que indique **cómo se siente generalmente**. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero describa cómo se siente generalmente.

Ítems	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE
21. Me siento bien.	1	2	3	4
22. Me canso rápidamente.	1	2	3	4
23. Siento ganas de llorar.	1	2	3	4
24. Quisiera ser muy feliz.	1	2	3	4
25. Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente.	1	2	3	4
26. Me siento descansado.	1	2	3	4
27. Soy una persona "tranquila y serena".	1	2	3	4
28. Siento que las dificultades se amontonan al punto de no poder soportarlas.	1	2	3	4
29. Me preocupo demasiado por cosas sin importancia.	1	2	3	4
30. Soy feliz.	1	2	3	4
31. Me inclino a tomar las cosas muy a pecho.	1	2	3	4
32. Me falta confianza en mí mismo.	1	2	3	4
33. Me siento seguro.	1	2	3	4
34. Trato de evitar enfrentar una crisis o dificultad.	1	2	3	4
35. Me siento melancólico.	1	2	3	4
36. Estoy satisfecho.	1	2	3	4

37. Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente.	1	2	3	4
38. Me afectan tanto las decepciones que no me los puedo quitar de la cabeza.	1	2	3	4
39. Soy una persona estable.	1	2	3	4
40. Cuando pienso en los asuntos que tengo entre manos me pongo tenso y alterado.	1	2	3	4

**Calificación** Sumar el puntaje marcado por el sujeto.

**Ansiedad como ESTADO:**

Ítems 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18 = Total A

Items 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20 = Total B

$(A - B) + 50 =$

Nivel de ansiedad

\_\_\_\_\_ Bajo (<30)

\_\_\_\_\_ Medio (30-44)

\_\_\_\_\_ Alto (>45)

**Ansiedad como RASGO:**

Ítems 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40 = Total A

Items 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39 = Total B

$(A - B) + 35 =$

Nivel de ansiedad

\_\_\_\_\_ Bajo (<30)

\_\_\_\_\_ Medio (30-44)

\_\_\_\_\_ Alto (>45)

## MBI – INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

**Autores: Maslach, C. y Jackson, S. 1981.**

**Adaptación: Boulanger, G. e Hidalgo, L. (2014)**

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo:

F

M

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos hacia su labor. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas buenas o malas. Los resultados de este inventario son confidenciales y en ningún caso será accesible a otras personas.

Lea cada frase y encierre en un círculo el número que considere el más adecuado:

Ítems	NUNCA	ALGUNAS VECES AL AÑO	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente defraudado por mi trabajo.	1	2	3	4	5
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
3. Me siento agotado cada vez que tengo que ir a trabajar.	1	2	3	4	5
4. siento que puedo entender con facilidad a las personas de mi entorno.	1	2	3	4	5
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales	1	2	3	4	5
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1	2	3	4	5
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5

9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5
Ítems	NUNCA	ALGUNAS VECES AL AÑO	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5
12. Me siento muy energético en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13. Mi trabajo me frustra.	1	2	3	4	5
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	2	3	4	5
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5
18. Me siento agradecido después de haber trabajado cercanamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5

### Ítems según dimensiones:

---

Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,17
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21

---

### Calificación:

---

Agotamiento Emocional	SUMA puntos.	TOTAL:	54	Mayor puntuación = Mayor agotamiento emocional y mayor nivel de burnout.
Despersonalización	SUMA puntos.	TOTAL:	30	Mayor puntuación = Mayor despersonalización y mayor nivel de burnout.
Realización Personal	SUMA puntos.	TOTAL:	48	Mayor puntuación = Mayor realización personal y menor nivel de burnout.

---

## ANEXO 2: CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD



fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 17 de Mayo de 2017

### CARTA N° 156-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Mg.  
**Podestá Gavilano Luis Enrique**  
Jefe de la sección maestría-Posgrado  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Cangallo N° 818, Cercado de Lima



Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MEDRANO SEGOVIA WENDY JOSELIN**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar un "Ansidad y síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del cercado de lima, 2016", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

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

Atentamente,

**Dra. Taniht L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/MDP



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## ANEXO N°3: APROBACIÓN DE EXPERTOS DE PRUEBA PILOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Samantha Medina Ocho

DNI: 43141514

Especialidad del validador: Comportamiento Organizacional y RR.HH.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 03 de mayo del 2017

C.P.S. P 13232





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ketty Olavechea, Kitty Milagros.

DNI: 25801357

Especialidad del validador: Psicóloga Organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

ALBIS S.A.  
*Ketty*  
KETTY CASTRO OLAVECHEA  
Jefe de Reclutamiento y Selección  
CPPN° 25697

Lima,..... de mayo del 2017



Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Keneko Aguilar Juan José


DNI: 10.624918

Especialidad del validador: Psic. Organizacional

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 03 de mayo del 2017

  
C.B.P. 17040



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Céspedes Farfán Machuca Sandra Patricia

DNI: 40912591

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 03 de mayo del 2017

  
C. P. P. 10988

## **ANEXO N°4**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Wendy Joselin Medrano Segovia , por medio del presente documento le solicito su participación voluntaria en la realización de mi trabajo de investigación, titulado “SINDROME DE BURNOUT Y ANSIEDAD EN PERSONAL DEL AREA DE INFORMATICA DE UNA EMPRESA DEL DISTRITO DEL CERCADO DE LIMA - 2017” ya que, como estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, Identificada con DNI: 70898709, me encuentro realizando mi Tesis sobre dicho tema y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de las pruebas psicológicas, *“Inventario de Maslach” e “IDARE”*

La información obtenida a partir de sus respuestas en la prueba tendrá un carácter eminentemente confidencial, de tal manera que su nombre no se hará público por ningún medio. Igualmente, usted podrá tener conocimiento de la interpretación de sus resultados y puntuaciones obtenidas en la prueba.

En consideración de lo anterior agradezco su participación voluntaria en la realización de esta prueba (Si desea participar, por favor marque sus datos personales en la parte inferior de la hoja y firme en el espacio designado).

Gracias por su colaboración.

Atte.: MEDRANO SEGOVIA, WENDY JOSELIN

Estudiante de Psicología – Universidad César Vallejo

Yo,

.....  
identificado con DNI: ....., expreso voluntaria y conscientemente mi deseo de participar en el desarrollo de las pruebas “*Inventario de Maslach*” e “*IDARE*” en la fecha y lugar previstos por el autor de la investigación.

En constancia firma,

Día: ...../...../.....

---

Firma

## ANEXO N° 5

### FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Elaborado por: Wendy Joselin Medrano Segovia

Se le pide completar los siguientes datos, los cuestionarios son anónimos y los datos que Ud. indique se guardarán bajo confidencialidad.

1. Sexo:

(1) Femenino

(2) Masculino

2. Edad: \_\_\_\_\_

3. Grado de instrucción:

(1) secundaria incompleta

(2) Secundaria completa

(3) Técnico incompleto

(4) Técnico completo

(5) Instituto incompleto

(6) Instituto completo

(7) Universidad incompleta

(8) Universidad completa

(10) Posgrado

4. Estado civil:

(1) Soltero/a

(2) Casado/a

(3) Divorciado/a

(4) Viudo/a

(5) Conviviente

5. Número de hijo:

(1) Ninguno.

(2) 1 hijo.

(3) 2 a más.

6. Profesión \_\_\_\_\_

7. Área en la que trabaja: \_\_\_\_\_

8. Tiempo que lleva trabajando en la empresa:

- (1) Menos de 3 meses
- (2) De 3 a 6 meses.
- (3) De 6 meses a un año.
- (4) De 1 año a 3 años.
- (5) De 3 años a 5 años.
- (6) De 5 a 7 años.
- (7) De 7 a 10 años.
- (8) Más de 10 años.

9. ¿Se encuentra estudiando actualmente?

- (1) Si
- (2) No

10. Si respondió "sí" en la pregunta anterior. ¿Qué tipo de estudios está siguiendo?

- (1) Técnico
- (2) Universitario
- (3) Posgrado
- (4) Otros \_\_\_\_\_

### Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO	
<b>Ansiedad y Síndrome de Burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima - 2017</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo y diseño</b>	<b>Ansiedad</b>	
	¿Existe relación entre la ansiedad y el síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima - 2017?	Existe relación directa y significativa entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de Informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.	Determinar la relación entre ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.	Diseño no experimental de corte transversal. Tipo descriptivo - correlacional	<b>Población - muestra</b>	Inventario de Ansiedad y Rasgo - IDARE Autores: Spielberg, Charles D, Díaz – Guerrero, Rogelio. Adaptación: Anchante, 1993.  La confiabilidad obtenida fue de 0,999 y la validez a través del criterio de jueces que fue aprobada a un 100%.
		<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	Población = 200 trabajadores administrativos.		
		1. Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.	1. Determinar la relación entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.	Muestra = 200		
		2. Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal	2. Determinar la relación entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de	<b>Estadísticos</b>	<b>Síndrome de burnout</b>	
				Kolmogorov-Smirnov Rho de Spearman	Inventario de Burnout de Maslach (MBI) Autores: Maslach, C. y	



		del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017, según género y edad.	una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017, según género y edad.		Jackson, S. 1981. Adaptación: Boulanger, G. e Hidalgo, L. (2014)
			<b>3.</b> Describir los niveles de las dimensiones de ansiedad en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.		Presenta una confiabilidad de 0,986, y la validez de criterio de jueces que fue aprobada a un 100%.
			<b>4.</b> Describir los niveles de las dimensiones de síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito del Cercado de Lima, 2017.		0.875 – Dimensión de Despersonalización. 0.869 – Dimensión de Agotamiento emocional. 0.883 - Dimensión de Realización Personal. Validez: Criterio de Jueces.