



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de Burnout y autoeficacia en trabajadores de una
empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigango, Peru
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR(ES):

Arbulu Rocha, Jose del Carmen (orcid.org/0000-0001-5329-7694)

Yrala Arce, Martin Yavir (orcid.org/0000-0002-7030-4750)

ASESORA:

Dra. Vásquez Varas, Giuliana Violeta (orcid.org/0000-0003-3941-1707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi padre José Arbulú Novack, quien en vida me brindó apoyo y valores para desarrollarme en la vida y mediante esta investigación busco cumplir uno de sus deseos, que era lograr licenciarme como psicólogo, "Te amo papito, este sueño es de los dos José Arbulú Rocha.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios y a nuestros padres por el apoyo incondicional, paciencia y entrega para formarnos para la vida, agradecemos también a todas las personas que confiaron y participaron de esta investigación dándonos la confianza para lograr el objetivo.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables	14
3.3 .Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.	41
1. Matriz de consistencia	
2. Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	
3. Operacionalización de la variable Autoeficacia general	
4. Cuestionario demográfico	
5. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	
6. Escala de Autoeficacia General	
7. Confiabilidad	
8. Certificado de validez Mg. Luis Benites Morales	
9. Certificado de validez Mg. Lizzie Paucar Villanueva	
10. Certificado de validez Dr. Luis Palomino Berrios	
11. Consentimiento informado	
12. Carta de autorización	
13. Constancia de término	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra	16
Tabla 2. Juicio de jueces expertos del Maslach Burnout Inventory (MBI)	18
Tabla 3. Juicio de jueces expertos de la Escala de Autoeficacia General	20
Tabla 4. Frecuencia y Porcentajes del nivel de Burnout	23
Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional	24
Tabla 6. Frecuencia y porcentajes de la dimensión Despersonalización	24
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Realización personal	25
Tabla 8. Frecuencia y porcentajes de autoeficacia	25
Tabla 9. Prueba de normalidad	26
Tabla 10. Coeficiente de correlación entre Burnout y autoeficacia	27
Tabla 11. Coeficiente de correlación entre las dimensiones del burnout y autoeficacia	28

RESUMEN

El estudio planteó como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y autoeficacia en trabajadores de una empresa de seguridad de San Juan de Lurigancho. Estudio de tipo básico, diseño correlacional-transversal. La población fue finita, conformada por 88 agentes de seguridad, cuyas edades fluctuaban entre 20 a 66 años, de la empresa Fuerza y Visión SAC; la muestra fue la propia población y constituida por 88 agentes. La técnica para recoger los datos fue la encuesta y los instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1997) y la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996); ambas pruebas fueron sometidos a validación de contenido y fiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach. La muestra al no presentar una distribución normal con la prueba Kolmorov Smirnov, permitió utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman, a un nivel de 0.05. Los resultados evidencian relaciones inversas significativas $p < ,05$ entre el burnout y la autoeficacia (-0.405) y con las dimensiones agotamiento emocional (-0.566) y despersonalización (-0.446) así como una relación directa significativa entre realización personal y autoeficacia (0.354). Conclusión: el síndrome de burnout y la autoeficacia están asociadas significativamente en la muestra estudiada.

Palabras clave: síndrome de burnout, autoeficacia, personal de seguridad

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between burnout syndrome and self-efficacy in workers of a security company in San Juan de Lurigancho. Basic type study, correlational-cross-sectional design. The population was finite, made up of 88 security agents, whose ages ranged from 20 to 66 years, from the company Fuerza y Visión SAC; the sample was the population itself and made up of 88 agents. The technique to collect the data was the survey and the instruments were the Maslach and Jackson Burnout Inventory (1997) and the Baessler and Schwarzer General Self-Efficacy Scale (1996); both tests were subjected to content validation and reliability with the alpha coefficient of Cronbach. As the sample did not present a normal distribution with the Kolmogorov Smirnov test, it was possible to use the non-parametric Spearman's Rho, at a level of 0.05. The results show significant inverse relationships $p < .05$ between burnout and self-efficacy (-0.405) and with dimensions of the emotional exhaustion (-0.566) and depersonalization (-0.446), as well as a significant direct relationship between personal fulfillment and self-efficacy (0.354). Conclusion: burnout syndrome and self-efficacy are significantly associated in the studied sample

Keywords: /Burnout syndrome, self-efficacy, security personal

I. INTRODUCCIÓN

La situación coyuntural por la que pasa el mundo en la actualidad a raíz de una pandemia que afecta a toda la población mundial, ha modificado el mapa de prioridades de las organizaciones y empresas generando una incertidumbre constante dado el incremento de los niveles de estrés laboral en general y del estrés laboral crónico en particular en los trabajadores; lo que va afectar directamente su eficacia o competencia laboral (Villaverde, 2020).

El estrés laboral crónico o burnout se ha convertido en los últimos años en el síndrome más prevalente en el escenario laboral mundial, amenazando la salud en uno de cada cinco trabajadores; estando presente en casi todas las ocupaciones y profesiones; la frecuencia de ocurrencia es elevada y la cantidad de casos continúa incrementándose (Freire, 2011).

Los trastornos mentales y el estrés laboral se añaden a los problemas en el trabajo como la ausencia de seguridad, contextos tóxicos y ahora la presencia de la COVID-19. De hecho, los trabajadores independientemente del tipo de labor que desempeñen, están sometidos a condiciones laborales generadoras de estrés laboral, y una buena parte de ellos estaría padeciendo las consecuencias del estrés crónico (Organización Internacional del Trabajo, OIT-2016).

Las consecuencias nocivas que produce en los trabajadores no solo afectan su salud física y mental, sino también el impacto se evidencia en un desmedro en su eficacia profesional, lo cual impacta directamente en su desempeño laboral. Si estas condiciones se mantienen persistentes y no son afrontadas debidamente pueden dar lugar a un estrés crónico o síndrome de burnout (OIT, 2016).

La OIT en el año 2010 recomendó la inclusión del síndrome de burnout (agotamiento) como una enfermedad profesional. La Organización Mundial de la Salud (OMS) va a registrar al síndrome de burnout o Síndrome del quemado como una enfermedad laboral, desde el primero de enero del 2022.

La prevalencia del estrés en el trabajo, a nivel mundial en los profesionales sanitarios oscila entre el 2.2% y el 69.2%. Un análisis llevado a cabo por la Aseguradora de Salud en España ha reportado que la incertidumbre y las

modificaciones efectuadas en el contexto laboral luego de la aparición de la COVID-19, han determinado que el 45% de trabajadores en activos en España acepten sufrir estrés laboral. Así mismo se señala que el 15% de los trabajadores sufre de burnout (Observatorio de Relaciones Humanas 2020).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD 2020) las empresas han tenido que reaccionar y afrontar esta nueva realidad tratando de recuperarse y asegurar la continuidad de sus negocios, atendiendo la salud física y mental de los trabajadores, que antes de la pandemia era del 40% y en la actualidad se ha incrementado al 60%. Uno de sus principales retos ha sido implementar planes de bienestar organizacional destinados a promocionar la salud de sus colaboradores internos. La atención de la salud, física, mental y emocional del personal y colaboradores se presentan como imprescindibles en las organizaciones, independientemente del rubro al que se dedican (KPMG, 2000).

Los trabajadores en el Perú, al igual que los trabajadores de otras partes del mundo, están enfrentado cambios importantes en sus organizaciones, en sus demandas y en sus relaciones laborales, por lo que se genera más presión para lograr ajustarse a las demandas de la coyuntura laboral actual. (Organización Panamericana de la Salud-OPS, 2020).

De acuerdo a lo señalado por Ministerio de Salud (2018), cada individuo afronta cotidianamente estresores que afectan su salud en diversas situaciones tales como: la vida familiar, la edad avanzada, las demandas laborales etc. La exposición constante a estresores es generalmente acumulativa, lo cual afecta los atributos fisiológicos, personales, sociales y comportamentales de los individuos, como también a las condiciones en las que familias y grupos sociales conviven y laboran.

Una encuesta nacional sobre la presencia del estrés laboral, reporta que 7 de cada 10 empleados sufre estrés en el trabajo, es decir el 70% de los trabajadores en el Perú sufre de estrés laboral como consecuencia de la pandemia. (Conexión ESAN, 2021). Por otro lado la encuesta llevada a cabo por Trabajando.com, más del 50% de los trabajadores peruanos sufre del síndrome de burnout o estrés laboral crónico como consecuencia del trabajo remoto y la condición de desempleo. Dentro de las principales causas del síndrome de burnout, un 39% señaló que esto está relacionado con la fuente de trabajo; y un 27% lo asoció con el desempleo y un 18% la asoció con las responsabilidades laborales (Conexión ESAN, 2021).

El estrés laboral crónico está reconocido actualmente como un trastorno que afecta los trabajadores de todas las ocupaciones y profesiones. Desde esta perspectiva el contexto laboral o lugar de trabajo y las competencias personales de autoeficacia van a constituirse como factores fuentes importantes, para afrontar los efectos indeseados del estrés crónico en los centros de trabajo (OIT, 2016).

La autoeficacia está vinculada a la apreciación que realiza la propia persona sobre sí misma, valorando la capacidad de establecer y realizar planes de acción con la finalidad de obtener los objetivos planteados. Se han hallado evidencias de la existencia de relaciones directas entre la autoeficacia y un gran número de factores asociados con el rendimiento, el estrés laboral y con diversos problemas de salud física y mental (Salanova y Martínez, 2008).

Un factor que en los ámbitos laborales se considera importante para reducir el estrés en los trabajadores es la autoeficacia. La autoeficacia juega un papel importante en el desempeño laboral, aun bajo situaciones de estrés, en la medida que un alto nivel de perceptivo de eficacia personal, podría llevar a los trabajadores a afrontar retos y obtener rendimientos óptimos en la realización de sus funciones (Bandura, 1999).

La autoeficacia ha sido investigada en relación con el síndrome de burnout, dado el impacto que tiene a nivel físico y mental, afectando a los individuos no solamente en el contexto laboral sino también en el ámbito familiar (Leiter & Maslach, citado por Gascon et al. 2003).

Salanova y Martínez (2008), han investigado la conexión que existe entre la autoeficacia y el burnout, reportando que el síndrome de burnout es el resultante de una crisis de eficacia, afirmando que las creencias de autoeficacia determinan la tendencia para llevar a cabo las tareas y la persistencia, el número de intentos y el tiempo que se invertirá ante las dificultades y que un sentido de autoeficacia negativo está conectado con estrés, ansiedad y depresión.

La asociación entre autoeficacia y estrés laboral crónico se ha confirmado de manera empírica por el reporte de estudios en nuestro medio realizados por Lima (2017), Gil (2017), Rivas y Navas, (2018), Franco, (2021), que resaltan la relación inversa entre ambas variables. Esto es: a mayor nivel de autoeficacia menor nivel de estrés laboral crónico. La autoeficacia, desde esta perspectiva tiene un papel crucial en el control y superación de las exigencias laborales y la convierten en un

factor a ser tomado en cuenta en las experiencias laborales estresantes (Salanova y Martínez, 2008).

Es en éste contexto, que formulamos el problema principal a investigar ¿Cuál es la relación existente entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho?

Desde el punto de vista práctico el trabajo estará dirigido a determinar la relación estadística existente entre el síndrome de burnout y la autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho. Metodológicamente, el uso de un diseño de correlacional, permitirá inferir la asociación entre el síndrome de burnout y la autoeficacia. Desde el punto de vista social, el trabajo permitirá contextualizar una realidad laboral que afecta de forma consistente la situación de riesgo cotidiano de los agentes de la empresa de sufrir el síndrome de burnout.

El objetivo principal del trabajo estará orientado a determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho. Los objetivos específicos estarán orientados a determinar la relación existente entre las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal laboral) y la autoeficacia.

En concordancia con lo planteado, se plantea la hipótesis general de trabajo: Existe relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho. Así mismo, se formula que las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización del burnout están relacionadas con la autoeficacia de manera inversa y significativa, en cambio la dimensión realización personal está relacionada de forma directa y significativa en el personal investigado.

II. MARCO TEÓRICO

En nuestro medio se realizaron trabajos en diversas poblaciones con el fin de estudiar la relación entre burnout y autoeficacia. Se tiene a Lima (2017), que trabajó sobre la relación entre el estrés laboral crónico y la autoeficacia en docentes. La metodología utilizada fue de diseño correlacional, con la participación de 68 profesores de la Universidad Privada de Lima, que laboran en modalidad a distancia. Se usó la Escala de Autoeficacia Percibida y el MBI- de Maslach. Se llegó a la conclusión que con una $p=0.05$ existía una relación inversa significativa entre autoeficacia y agotamiento emocional ($r = -.33$) y entre autoeficacia y despersonalización ($r = -0.35$) no existiendo relación entre autoeficacia y realización personal ($r = 0.168$).

Gil (2017) buscó determinar la relación existente entre el síndrome del quemado y la autoeficacia. Se empleó un diseño no experimental de nivel correlacional-transversal, y contó con la participación de 157 tripulantes de cabina. Se usaron el Inventario de burnout de Maslach y la Escala de Autoeficacia General. Los resultados permitieron concluir la existencia de una correlación significativa ($r_s = 0.43$, $p < 0.010$) entre la autoeficacia y la dimensión realización personal y una relación negativa significativa ($r_s = -0.32$, $p < 0.010$) entre autoeficacia y las dimensiones despersonalización y agotamiento emocional (distanciamiento) del burnout.

Gallegos (2019) abordó la relación entre el estrés crónico laboral y la autoeficacia profesional. La metodología utilizada fue de diseño no experimental de tipo correlacional, y contó la participación de 83 trabajadores administrativos de educación superior ubicados en un rango de edad entre los 21 y 70 años. Los instrumentos utilizados fueron adaptación del MBI de Maslach y Jackson y la Escala de Autoeficacia General. Los resultados mostraron una relación significativa $p<0.05$ entre despersonalización y autoeficacia ($r=-.302$) y desempeño profesional y autoeficacia ($r=0.318$) y, no significativa entre el estrés laboral crónico y la autoeficacia ($r=-0.098$), y entre despersonalización y autoeficacia ($r=-0.168$) en la muestra estudiada.

Rivas y Navas (2020) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés en el trabajo y la autoeficacia en docentes de nivel universitario. En la metodología utilizada no se manipulo deliberadamente las variables y fue de nivel correlacional. Participaron 207 maestros varones y mujeres a tiempo completo y tiempo parcial de 25 a 65 años de instituciones privadas de educación superior. Se usaron el Inventario SISCO y la Escala de Autoeficacia docente. La conclusión hallada fue que existe una relación significativa inversa moderada ($r=-0.301$) $p<0.05$ entre las variables estudiadas.

Franco (2021), estudió la relación entre síndrome del quemado y autoeficacia en miembros de la policía de Lima. La metodología utilizada no manipulo deliberadamente las variables y el nivel fue correlacional, la muestra conformada por 174 efectivos policiales. Se concluyó que existe correlación inversa significativa ($Rho = -.215$, $p < .004$) entre la autoeficacia general y el burnout, como también entre la variable autoeficacia con el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal ($p < .004$, $Rho = -.216$, $p < .004$; $Rho = -.202$; $p < .008$; $Rho = -.162$, $p < .033$).

A nivel internacional también se han realizado estudios en poblaciones diversas orientados a establecer la relación entre burnout y autoeficacia. Merino y Lucas (2016), buscaron determinar el papel modulador de la autoeficacia y la autorregulación en el síndrome de burnout. Estudio de básico y diseño correlacional. Participaron 106 profesores de nivel primario de la zona centro de España, a los que se le aplicaron la Escala de irritación, el Cuestionario breve de burnout, la Escala de autoeficacia general y la Escala de autorregulación. Se concluyó que existe una relación inversa significativa $p<0.05$ entre la autoeficacia general y el burnout ($r=-0.305$) y entre autoeficacia e irritación emocional. ($r=- 0.251$) Así mismo se afirmó el rol modulador de la autoeficacia sobre el estrés laboral crónico.

García, Escorcía y Pérez (2017), estudiaron la relación entre el síndrome del quemado y la percepción de eficacia profesoral de nivel superior de programas de odontología y psicología en Barranquilla. En el estudio de diseño correlacional, participaron 36 profesores de forma no probabilística y se utilizó con ellos el cuestionario sentimiento de autoeficacia en el Profesor de Tschannen-Moran y Woolfolk, (2001). Teniendo en consideración los resultados encontrados se

concluyó que existían una relación estadística significativa $p < 0.05$ entre el agotamiento emocional ($r = 0.332$) y despersonalización ($r = .284$) con el desempeño docente.

Kanchanapa & Karnsodee (2019), llevaron a cabo un estudio con el objetivo de investigar la influencia de la percepción de la carga de trabajo y el agotamiento en empleados. La metodología utilizada fue de diseño no experimental con un nivel correlacional, siendo la población abordada el de trabajadores de la oficina postal de correos. Se concluyó que la percepción sobre la carga laboral se relacionaba significativa y positivamente con el agotamiento del trabajo y el agotamiento del trabajo tuvo a su vez una influencia negativa estadísticamente significativa ($p < 0.05$) en el compromiso organizacional pero en variables percepción y compromiso no se presentaron influencias.

Pérez y Zambrano (2018) realizaron una investigación con el fin de establecer la relación entre burnout y autoeficacia, en practicantes de psicología empresarial de los últimos años, de la Universidad Cundimarca de Colombia. Diseño no experimental y nivel correlacional utilizó el Inventario Burnout de Maslach y la Escala General de Autoeficacia. Las conclusiones sustentadas en los resultados evidenciaron a nivel general una relación inversa significativa entre el burnout y la autoeficacia ($p < 0.05$) y entre el cansancio emocional y la autoeficacia ($p < 0.05$), no hallándose relación significativa entre la personalización y realización personal con autoeficacia.

Calderón et al. (2019) realizó el estudio acerca del rol de la autoeficacia en el bienestar laboral, entendido esta como la ausencia de estrés laboral. Se contó con 186 participantes mexicanos a los que se les aplicaron el Cuestionario de Bienestar General y la Escala de Autoeficacia General, cuyos resultados se analizaron mediante la Rho de Pearson. Los resultados hallados permitieron concluir que la autoeficacia establece de manera positiva correlaciones con las dimensiones psicosociales del bienestar, y negativas con las escalas de somatización, desgaste y alienación despersonalización y autoeficacia.

A continuación, se presentarán los fundamentos conceptuales y teóricos de las variables de estudio: síndrome de burnout y autoeficacia. El concepto de desgaste ocupacional, se origina a finales de los sesenta en Norteamérica, como descripción de las reacciones negativas que se producían durante trabajo relacionadas con el

deterioro físico, emocional y cognitivo, con múltiples consecuencias a nivel personal, organizacional y social. (Uribe, 2010).

La diferenciación entre el estrés por el trabajo y el denominado síndrome burnout, apareció en la literatura especializada en los años 70, expresadas por profesionales sanitarios (Uribe, 2010). Posteriormente Maslach lo da conocer como un desgaste a nivel profesional por parte del personal que laboran en diferentes sectores de servicios de trabajo (Maslach y Jackson, 1997).

La concepción más tradicional y aceptada del burnout fue propuesta por Maslach y Jackson (1997) al considerar que el burnout conlleva síntomas de fatiga emocional, sentirse extraño a sí mismo y menoscabo en la realización de sus capacidades. Estos síntomas aparecen generalmente en profesionales cuyas labores involucran el trato con personas, involucrándose en los problemas de estas. Otra de las concepciones aceptadas en el contexto latinoamericano es la de Gil y Peiró, (1997), quienes definen el síndrome burnout, también denominado “desgaste psíquico”, como el proceso desmejoramiento en los servicios asistenciales de los usuarios de las organizaciones sanitarias.

Para Olivares, Gil y Jelvez (2017) este síndrome se da como reacción a factores estresantes en el clima de labores que se agudiza con el contacto de personas o compañeros de trabajo, dando como resultado cambios negativos en la actuación personal del individuo.

Para Gil (2005) lo conceptualiza como una reacción del individuo al estrés agudo en el trabajo, implica la experimentación de sentimientos negativos y actitudes de rechazo, pues conlleva a dificultades, defectos y trastornos psicofisiológicos, con consecuencias nocivas para el individuo y la empresa.

La conceptualización del burnout, se aborda desde las perspectivas clínica y social. Desde la primera perspectiva, el punto de trabajo se enfoca en los síntomas del síndrome y sus intervenciones en la situación de la salud mental (Gil Monte, 2005, OIT 2016). En la otra perspectiva, la atención se aborda desde un enfoque situaciones en relación con los atributos personales del trabajador en interacción con los servicios que realiza. (Maslach y Leiter, 1997, Olivares, et al.2017).

Maslach, conceptualiza el síndrome de burnout como aquella reacción de larga duración al estrés laboral, es decir, que surge de la tensión agudizada a consecuencia de la relación conflictiva entre la persona laborante y su trabajo (Olivares, et al., 2017).

Gil-Monte y Peiró (1997) identificaron cuatro modelos, explicativos del síndrome: Socio cognitivo del Yo, de intercambio social, Organizacionales y Estructural. El modelo socio cognitivo sustenta que el origen del burnout está vinculado con cogniciones que alteran la manera de percibir la realidad, y con los efectos emocionales que están determinados por la autoconfianza del individuo. El modelo del intercambio social sostiene que cuando se establecen relaciones interpersonales empieza un proceso de comparación social de los recursos y de la situación laboral lo cual daría lugar a percepciones oportunidad, equidad o reconocimiento, lo que motivaría el burnout.

El Modelo Organizacional sustenta que las variables vinculadas a la estructura empresarial, la cultura organizacional y el clima laboral complementadas a la forma como los trabajadores afrontan las amenazas laborales inciden en la génesis del burnout. El modelo estructural sostiene que el burnout se origina un desequilibrio entre la percepción de lo que se quiere de él y la capacidad de respuesta según la exigencia laboral. (Gil-Monte y Peiro, 1997).

El marco conceptual que sustenta el presente estudio es el de Pines, asumido por Malasch y Jackson (1982), modelo explicativo basado en la teoría Socio cognitiva del Yo. Para Malasch y Leiter (1997) el burnout es una manifestación conductual del estrés laboral y lo conceptualizan como un síndrome de carácter tridimensional conformado sea el cansancio afectivo, la despersonalización y la dificultad para la realización personal.

El síndrome de burnout no es un estado final (estar quemado), algo estático, sino el síndrome, es mejor entenderlo como el proceso progresivo de una reacción como parte de un mayor estrés en el trabajo preferentemente en profesionales (Olivares, Gil y Jélvez, 2017).

Actualmente en ámbitos no asistenciales, se considera que las reacciones emocionales y físicas del personal bajo el síndrome de burnout, no sólo son causados por el contacto con otras personas, sino también por la propia actividad laboral (Durán, 2012).

Leiter & Malasch (1988) asumen que el burnout se da inicio con el cansancio emocional, como consecuencia de la ausencia de equilibrio entre las demandas de la organización y los recursos personales del trabajador, siguiéndole la despersonalización que se va a convertir en un escape a la situación planteada en las demandas, y la parte final corresponde a la ausencia de realización personal, dando lugar al enfrentamiento entre las estrategias de afrontamiento adoptadas y el compromiso personal exigido laboralmente.

Los estudios llevados a cabo acerca del burnout, han permitido identificar una serie de variables consideradas de riesgo, fuentes o agentes causales que funcionando como factores de estrés en los contextos organizacionales tienen que ver con exigencias laborales, tareas monótonas y vigilancia persistente. (Peiró, 1987; Furnham 2001; Ardid y Zarco, 2008).

El síndrome de burnout puede identificarse teniendo en consideración tres indicadores básicos: condición física (Implican trastornos y alteraciones de carácter biológico y psicosomático), modificaciones conductuales (relacionados con oscilaciones en el estado de ánimo), desempeño laboral (implican menos productividad, reducida iniciativa, menos interés por la tareas (Furnham, 2001).

Maslach y Jackson (1997), identificaron tres dimensiones que van a definir este síndrome, y son *cansancio* emocional, despersonalización y falta de realización personal. Gil-Monte (2005) por su parte al conceptualizar el burnout, como conducta, es decir, como reacción al estrés agudo del trabajo, identificó cuatro dimensiones del síndrome: escasa ilusión por el trabajo, desgaste emocional, indolencia y culpa.

El constructo autoeficacia involucra las concepciones personales del individuo acerca de sus propios recursos y potencialidades para organizar y dirigir las acciones que requiere para obtener determinados resultados; estas creencias de eficiencia personal caracterizan los afectos, conocimientos y motivaciones del individuo en su actuación personal (Bandura, 1999). De esto se colige, que la autoeficacia es la conciencia de las propias potencialidades y habilidades para realizar de manera eficiente un sin fin de actividades, sin tener en cuenta nuestras propias limitaciones.

Para Garrido et al. (2009) la autoeficacia es comprendida como la apreciación personal de visualizarse capaz de llevar a cabo acciones de manera exitosa en

determinadas situaciones, las cuales son a su vez determinadas por el propio individuo.

La principal teoría que explica la autoeficacia es el marco conceptual desarrollado por Alberto Bandura (2001).

Este autor sostiene que las creencias tienen un predominio mayor sobre la motivación, los estados afectivos y las acciones de los sujetos, que la información objetiva que estos reciben. El modelo socio cognitivo aporta elementos sobre la manera de desarrollar estrategias de formación y consolidación de mantener una práctica social autoeficaz, teniendo en cuenta la intencionalidad, la autorreacción y la autorreflexión. (Bandura ,2001).

Las creencias desarrolladas por los individuos respecto a su autoeficacia, o eficacia personal, se sustentarían en cuatro fuentes fundamentales que están relacionadas con: los logros de desempeño (las realizaciones exitosas son una fuente de retroalimentación sobre la eficacia personal) la experiencia vicaria, (observar a otros ejecutar exitosamente ciertas tareas, da lugar a confiar que se tiene lo necesario para realizarlo de manera exitosa), la persuasión verbal (las objeciones constructivas, elogios y los refuerzos verbales); los estados fisiológicos y emocionales,(también se tiende a responder de forma parcial a la información brindada por los estados emocionales) (Salanova y Martínez, 2008).

La autoeficacia puede ser expresada tanto a nivel individual o grupal. A nivel grupal involucra la creencia colectiva compartida acerca de las competencias conjuntas para estructurar y llevar a cabo las actividades requeridas para lograr resultados óptimos; no es la mera suma de eficacia personales, si no es una propiedad de carácter grupal (Bandura, 1997). Estos dos tipos de eficacia, una personal y la otra grupal se diferencia por su génesis, pero se estructuran en actividad con procesos sociales similares. (Bandura, 2001).

Es necesario recalcar que la autoeficacia proporciona a los individuos del grupo las herramientas necesarias para disminuir las exigencias de trabajo, la sobrecarga y el estrés. (Salanova y Martínez, 2008) Para Jerusalem y Mittag (2009) la autoeficacia se entiende como una perspectiva más general de confianza en las fortalezas personales como las habilidades y para afrontar diferentes tipos de problemáticas y demanda de necesidades.

Bandura (1999) sostiene que una persona autoeficaz presenta ciertas formas de actuación personal como: (a) la elección de la labor que se cree capaz de ejecutar; (b) el esfuerzo para realizar la labor elegida de forma eficaz, (c) la facilidad para reponerse de los fracasos, (d) la visualización optimista del mundo, (e) la estimación tanto de los aciertos como de los fracasos, (f) el involucramiento de procesos afectivos, motivacionales, cognoscitivos y selectivos.

Los estudios realizados en distintos ámbitos laborales y organizacionales, han permitido estimar la importancia de desarrollar las capacidades como persona autoeficaz, pues permite controlar las exigencias laborales lo que convierte esta cualidad en factor importante en el estudio del estrés en el trabajo (Salanova y Martínez, 2008). Desde esta perspectiva, si los individuos tienen la creencia de poder tener un control eficiente sobre los posibles factores desencadenantes de estrés en el trabajo, no se verán alterados por ellos. Pero si perciben que esto no es posible lograrlo, estos factores van a incapacitar su nivel de desempeño laboral (Bandura, 1999).

La autoeficacia puede así mismo tener una función debilitadora de los estímulos estresores, en la medida que, a más autoeficacia, menos estrés, esta implicación es de suma importancia, dado que, si no es posible eliminar estos factores, se podría disminuir o atenuar sus efectos tóxicos, con lo que se elevaría capacidad de práctica social autoeficaz (Salanova y Martínez, 2008).

La autoeficacia cumple un papel modulador del estrés laboral, y puede ser desarrollada en los trabajadores como recurso personal producto de su afectividad y de las condiciones satisfactorias de la organización. Esta variable interna sirve de mediador para que se puedan afrontar diversas situaciones estresoras, permitiendo y elevar la percepción de bienestar laboral. (Laca y Pando, 2017).

Pereyra et al. (2018) reportaron que los estudios realizados sobre autoeficacia y el síndrome del quemado evidencian una relación entre ambas variables, donde el burnout se debería a una falta de eficacia. Las creencias de autoeficacia negativa estarían asociadas con estrés, ansiedad, depresión y desamparo, y por el contrario, la autoeficacia positiva, estaría asociada con una persistencia, dedicación satisfacción en la ejecución de las acciones laborales.

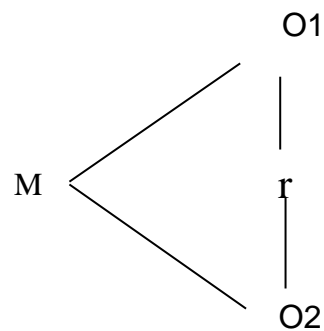
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio desarrollado fue el básico. Los estudios considerados como básicos están orientados a recopilar información relevante sobre algún tópico de la realidad, con la finalidad de incrementar el conocimiento que se tiene, sin mediar un interés de una aplicabilidad inmediata. (Sánchez y Reyes, 2017).

Al trabajo le correspondió un diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional de corte transversal. (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema:



Dónde

M: Muestra

O1: Síndrome de Burnout

O2: Autoeficacia

r : Correlación

3.2. Variables.

3.2.1. Síndrome de Burnout

Definición conceptual.

Conjunto de respuestas al estrés en ámbitos laborales, que surge de la tensión crónica como consecuencia de la conflictiva interacción entre el trabajador y las exigencias de su empleo (Olivares, Gil y Jelvez, 2017).

Definición operacional

Resultados al aplicar Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1997).

Indicadores

Cansancio emocional: deterioro emocional que involucra agotamiento gradual y sostenido de energía; implica desgaste, cansancio y fatiga en situaciones donde el personal se siente incapaz emocionalmente de rendir más. (Maslach y Jackson, 1997),

Despersonalización: cambios notables en la estructura personal que se evidencian a través de comportamientos fríos e impersonales. Implica actitudes negativas y sentimientos cínicos en el trato con los demás. (Maslach y Jackson, 1997).

Realización personal: Falta de realización personal: tendencia a estimarse negativamente del personal. Implica una manera de insatisfacción de logro, actitudes y acciones negativas hacia las labores y hacia sí mismo (Maslach y Jackson, 1997).

Escala de medición: Ordinal

3.2.2. Autoeficacia

Definición conceptual

Percepción acerca de la eficacia personal, sostenida por las creencias que se posee sobre las propias competencias para planificar, evaluar y controlar la ruta de acción requeridos para el logro de determinados objetivos. (Bandura, 1999).

Definición operacional

Resultados obtenidos al aplicar la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996).

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población

La población fue de carácter finito, y estuvo conformada por 88 agentes de seguridad, varones cuyas edades fluctúan entre los 20 a 66 años de edad, de la empresa Fuerza y Visión SAC, ubicada en Av. Canto Grande 2561, distrito San Juan de Lurigancho.

Criterios de inclusión

Personal con un año mínimo de experiencia.

Personal con contrato no menor de seis meses.

Personal que firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

Personal que desempeñe funciones administrativas.

Personal que no acepte participar del estudio.

Personal que se encuentre con descanso médico.

3.3.2. Muestra

El grupo de análisis estuvo conformada por 88 agentes que cumplieron con los criterios de inclusión y que presentaban las siguientes características sociodemográficas: en relación al sexo, el mayor porcentaje de agentes eran varones (96.59%) y el menor porcentaje mujeres (3.41%); en relación a la edad, el mayor porcentaje de agentes fluctuaban entre los 30 a 29 años (40.91%) y el menor porcentaje entre 20 a 29 años (28.41%); en relación al estado civil de los participantes, el mayor porcentaje eran solteros(43.18%) y el menor porcentaje eran viudos (1.14%); en relación al nivel académico, el mayor porcentaje de participantes tenían educación secundaria (52.27%) y el menor porcentaje educación primaria (2.27%); en relación al tiempo de servicio en la empresa, el mayor porcentaje de agentes fluctuaban entre 1 a 5 años (68.18%) y el menor porcentaje entre los 11 a 25 años (3.41%), en relación con la carga familiar, el mayor porcentaje de los participantes tenían carga familiar(73.86%) y el menor porcentaje no tenían carga familiar (26.14%).

Cuando la cantidad de participantes de la muestra es el mismo de la población, este tipo de muestra es denominada censal. Hayes (1999). Al constituirse la muestra con la misma población no se requirió la técnica de muestreo en la selección de los miembros que participaron de la investigación.

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
Edad	20 -29 Años	25	28.41%
	30 - 39 Años	36	40.91%
	40 a Más	27	30.68%
Sexo	Masculino	85	96.59%
	Femenino	3	3.41%
Estado civil	Soltero	38	43.18%
	Casado	21	23.86%
	Conviviente	22	25.00%
	Separado	4	4.55%
	Divorciado	2	2.27%
	Viudo	1	1.14%
Nivel académico	Secundaria	46	52.27%
	Técnica	23	26.14%
	Superior	17	19.32%
Tiempo de servicio en la empresa	1 - 5 Años	60	68.18%
	6 -10 Años	22	25.00%
	11 -15 Años	3	3.41%
	16 - 25 Años	3	3.41%
Carga familiar	Si	65	73.86%
	No	23	26.14%

Fuente: Resultados de la encuesta sociodemográfica

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Para recoger los datos relevantes del estudio se empleó la encuesta. Esta técnica es un procedimiento operativo orientado a recopilar información con determinados instrumentos, acerca de alguna característica de una muestra o población (Orellana, 2016).

Instrumentos

Los instrumentos empleados para obtener los datos fueron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1997), la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996).y el cuestionario sociodemográfico

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Ficha técnica

Nombre	: Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autores	: Maslach, C. & Jackson, S.
Año	: 1997
Procedencia	: Estado Unidos de Norteamérica
Adaptación nacional:	Vizcardo Vallejos, Wendy (2017)
Aplicación	: Nivel individual y colectiva
Rango de aplicación	: Adultos en profesiones de servicios
Tiempo aplicación	: 10 a 15 minutos
Finalidad	: Evaluación de tres dimensiones del estrés laboral crónico (Agotamiento emocional, Cinismo, Realización personal)
Opciones de respuesta	: nunca (0) casi nunca (1), algunas veces (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)
Tipificación	: Baremos en puntuaciones percentiles

Validez

En la adaptación realizada por Vizcardo (2017) se realizó una validez de contenido con el criterio de jueces en base a diez expertos; obteniéndose en la V de Aiken un valor de 0.90 y en la prueba binomial una p menor a 0.05 que demostró la concordancia entre los jueces. Así mismo se realizó una validez de constructo con el análisis factorial confirmatorio con una rotación varimax y una medida Kaiser-Meyer-Olkin de 0.929; el análisis factorial de los tres factores explican el 50.39% de la varianza total con una p menor 0.001 lo cual demuestra la estabilidad del instrumento.

Para evaluar la validez de contenido del instrumento en el presente estudio, se empleó la técnica de juicio de expertos para medir los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La Tabla 2 presenta el juicio de jueces del inventario.

Tabla 2

Juicio de jueces expertos del Maslach Burnout Inventory (MBI)

N°	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Lizzie Paucar Villanueva	Suficiencia
2	Magister	Luis Benites Morales	Suficiencia
3	Doctor	Luis Palomino Berrios	Suficiencia

Fuente: Ver anexo 4

Confiabilidad

La confiabilidad en la adaptación realizada por Vizcardo (2017) se halló con los métodos de consistencia interna, y con el de dos mitades. La consistencia interna de los ítems se obtuvo mediante el alfa de Cronbach hallándose un valor de 0.914 para la prueba total. Para cada una de las dimensiones se obtuvieron 0.490 para agotamiento emocional, 0.909 para cinismo, y 0.717 para rendimiento personal. El método de las dos mitades arrojó un coeficiente de correlación de 0.893, valor

significativo que demostró la fiabilidad de la prueba. Para la adaptación del instrumento se utilizó una muestra de 220 participantes, elaborándose un baremo general en base a percentiles.

Para evaluar la confiabilidad del inventario en nuestro estudio se utilizó el coeficiente Omega ω considerándose valores aceptables de ω , valores entre 0,70 y 0,90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008). La dimensión agotamiento emocional presentó un índice Omega de 0.896, la dimensión despersonalización presentó un índice de 0.696 y la dimensión realización personal un índice de 0.896; para la prueba total el índice Omega fue de 0.94. Estos valores son considerados aceptables, evidenciándose una adecuada consistencia interna del instrumento.

Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer

Ficha técnica

Nombre	: Escala de Autoeficacia General
Autores	: Baessler, J. & Schwarzer, R.
Año	: 1996
Procedencia	: Alemania
Adaptación nacional	: Grimaldo, M., Correa, J y Calderón, G. (2021)
Aplicación	: Individual y grupal
Rango de aplicación	: Adolescentes y adultos
Tiempo aplicación	: Aproximadamente de 5 a 10 minutos
Finalidad	: Evaluar la estimación de la propia eficacia
Opciones de respuesta	: incorrecto (1), apenas cierto (2), más bien cierto (3), cierto (4)
Tipificación	: Baremos en céntiles

Validez

La adaptación de la escala realizada por Grimaldo et al. (2021), involucró procedimientos de validez y fiabilidad. Para la validez se realizaron validez convergente y de constructo; los hallazgos obtenidos de la validez de constructo con el análisis factorial confirmatorios demostraron cargas factoriales mayores al límite permitido (> 0.3) lo cual da sostenimiento a la unidimensionalidad de la escala. La validez convergente de la prueba se determinó con el PANAS, mediante un estimador robusto WLSMV evidenciándose un ajuste pertinente donde $\chi^2 95.663$ (52), $p < .001$; con un CFI igual a 0.972 y TLI = 0.965; el RMSEA es igual a 0.030 (IC95% = 0.021 - 0.040); con un SRMR igual a 0.030.

Para evaluar la validez de contenido del instrumento en el presente estudio, se empleó la técnica de juicio de expertos para medir los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La Tabla 3 presenta el juicio de jueces de la escala.

Tabla 3

Juicio de jueces expertos de la Escala de Autoeficacia General

Nº	Grado	Nombres y apellidos	Dictamen
	Académico	del experto	
1	Magister	Lizzie Paucar Villanueva	Suficiencia
2	Magister	Luis Benites Morales	Suficiencia
3	Doctor	Luis Palomino Berrios	Suficiencia

Fuente: Ver anexo 4

Confiabilidad

La confiabilidad de la escala en la adaptación de Grimaldo et al. (2021) se obtuvo mediante consistencia interna de los ítems, reportándose con el coeficiente Omega categórico, un valor de 0.795 [IC=0.761 - 0.820]. Así mismo se reportó un coeficiente de Fiabilidad Compuesta de 0.795 considerado adecuado.

Para evaluar la confiabilidad del inventario en nuestro estudio se utilizó el coeficiente Omega ω considerándose valores aceptables de ω , valores entre 0,70 y 0,90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008); para la prueba total el índice Omega obtenido fue de 0.912. Este valor es aceptable, evidenciándose una adecuada consistencia interna del instrumento.

3.5. Procedimiento

Se establecieron los contactos pertinentes con las autoridades de la institución con la finalidad de llevar a cabo el estudio con la presentación del oficio solicitando la aceptación respectiva. Obtenida la aceptación, se establecieron las coordinaciones para realizar la evaluación del personal que participó en la investigación. La aplicación de las pruebas para recoger los datos se realizó a los participantes que cumplan con los criterios de inclusión. Para tal fin, la evaluación se llevó a cabo en grupos de 15 participantes, en los horarios previamente coordinados, en un ambiente de la empresa debidamente acondicionado para tal fin. El día de la evaluación en el ambiente se distribuyó 15 carpetas, separadas entre sí por un metro y medio. Al momento del ingreso, previo a la evaluación los participantes siguieron el protocolo de seguridad diseñado para tal fin (uso de barbijo, alcohol para las manos, separación de 1 metro y medio). Una vez que los participantes fueron ubicados en sus respectivos lugares, se les hizo conocer los objetivos de la investigación solicitándoles su colaboración, para lo cual debieron firmar el consentimiento informado. Una vez aceptada su participación en el estudio se les hizo entrega de los instrumentos a responder, dándole las instrucciones pertinentes para su resolución. Finalizada la evaluación se agradeció a cada uno de los participantes su colaboración.

3.6. Método de análisis de datos.

El análisis de los datos se llevó a cabo a través del paquete estadístico JASP. Se realizó un análisis descriptivo e inferencial de los resultados. Para el análisis descriptivo se utilizó frecuencias, medias y porcentajes. Para el análisis inferencial se utilizó estadístico no paramétrico (Rho Spearman) conforme a los resultados de normalidad de la muestra luego de la aplicación de la prueba Kolmorojov Smirnov. El nivel de significancia a utilizar fue de $p = 0.05$.

3.7. Aspectos éticos

Para dar cumplimiento con los criterios éticos requeridos, se tuvo en consideración los aspectos del Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano, relacionado con las actividades de investigación señalados en el Título XI, en los artículos 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86 y 87, para lo cual se redactó un documento de consentimiento informado, con el fin de solicitar la participación voluntaria del personal de seguridad en la investigación. El documento estuvo orientado a informar el propósito e importancia de la investigación, indicando la condición de anonimato de cada participante, la confidencialidad de los resultados y el empleo de los mismos sólo para los fines del estudio. También se hizo de conocimiento la inocuidad de los instrumentos a utilizar, tendiéndose en cuenta la decisión de los participantes de dejar la evaluación en el momento que lo considere pertinente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Frecuencia y Porcentajes del nivel de Burnout.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Burnout	Muy bajo	17	19,3
	Bajo	20	22,7
	Promedio	19	21,6
	Alto	15	17,0
	Muy alto	17	19,3
	Total	88	100,0

En la Tabla 4, en relación a los niveles del síndrome de burnout se observa que en el 22.7% de la muestra hay un predominio del nivel bajo, seguido del 21% con el nivel promedio, existiendo un emparejamiento en el tercer lugar entre el nivel muy bajo con el nivel muy alto con el 19.3%, ubicándose cuarto lugar el nivel alto. De los datos presentados se puede deducir, que en conjunto la mayoría del personal participante del estudio posee un nivel de bajo y muy bajo (42.0%) seguido del nivel alto y muy alto (36.3%), de estrés laboral crónico burnout.

Tabla 5

Frecuencia y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Muy bajo	19	21,6
	Bajo	17	19,3
	Promedio	20	22,7
	Alto	20	22,7
	Muy alto	12	13,6
	Total	88	100,0

En la Tabla 5, en relación a la los niveles de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout, se observa que en el 22.7% de la muestra, hay un predominio del nivel bajo, seguido del 21% con el nivel promedio, existiendo un emparejamiento en el tercer lugar entre el nivel muy bajo con el nivel muy alto con el 19.3%, ubicándose cuarto lugar el nivel alto. De los datos presentados se puede colegir, que en conjunto la mayoría del personal participante del estudio posee un nivel de bajo y muy bajo (40.9%) seguido del nivel alto y muy alto (36.3%), de estrés laboral crónico burnout.

Tabla 6

Frecuencia y porcentajes de la dimensión despersonalización.

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Despersonalización	Muy bajo	19	21,6
	Bajo	19	21,6
	Promedio	24	27,3
	Alto	12	13,6
	Muy alto	14	15,9
	Total	88	100,0

En la Tabla 6, en relación a la los niveles de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout, se observa un predominio del nivel promedio con el 27.3%, seguido del nivel muy bajo y bajo con el 21.6% , en último lugar se ubican los niveles muy alto con el 15.9% y el nivel bajo con el 13.6%, De los datos presentados se puede colegir, que en conjunto la mayoría del personal participante del estudio posee un nivel de bajo y muy bajo (43.2%) seguido del nivel alto y muy alto (29.5%), de estrés laboral crónico burnout.

Tabla 7*Frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal.*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Realización Personal	Muy bajo	21	23,9
	Bajo	23	26,1
	Promedio	10	11,4
	Alto	17	19,3
	Muy alto	17	19,3
	Total	88	100,0

En la Tabla 7, en relación a la los niveles de la dimensión realización personal del síndrome de burnout, se observa que en el 26.1 % de la muestra, hay un predominio del nivel bajo, seguido del nivel muy bajo con el 23.9% , en tercer lugar se ubican los niveles muy alto y alto con el 19.3%, correspondiéndole el último lugar al nivel promedio con el 11.4%. De los datos presentados se puede colegir, que en conjunto la mayoría del personal participante del estudio posee un nivel de bajo y muy bajo (50.0%) seguido del nivel alto y muy alto (38.6%), de estrés laboral crónico burnout.

Tabla 8*Frecuencia y porcentajes de autoeficacia.*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Autoeficacia	Baja	48	54,5
	Regular	11	12,5
	Buena	11	12,5
	Muy buena	18	20,5
	Total	88	100,0

En la Tabla 8, en relación a los niveles de autoeficacia de la muestra se observa en el 54.5 % un predominio del nivel bajo, seguido del nivel muy bueno con el 20.5%, en tercer lugar se ubican los niveles bueno y regular con el 12.5% respectivamente. De lo observado se puede colegir, en la totalidad de los participantes, más de la mitad (54.5%) poseen una autoeficacia baja y el 33% posee un nivel de autoeficacia adecuada (buena y muy buena).

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 9

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Burnout total	,127	88	,001
Agotamiento emocional	,131	88	,001
Despersonalización	,160	88	,000
Realización personal	,096	88	,042
Autoeficacia	,203	88	,000

Nota **a.** Corrección de significación de Lilliefors. Sig.0.05

Se observa en la Tabla 9 los valores de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov que sirvieron para establecer el tipo de estadística a emplear para la contrastación de las hipótesis. Partiendo del supuesto de que si p es mayor a 0,05 entonces los datos se ajustarían a una distribución normal; en cambio si p menora 0,05 la distribución de la muestra no sería de normalidad. El nivel de significancia hallado en la prueba de normalidad es p menor a 0.05 ($p < 0,05$), se concluye que la distribución de los datos no es normal. Es en base a este resultado que se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. (Estadístico inferencial no paramétrico) para el contraste de la hipótesis de trabajo.

HIPOTESIS GENERAL

Hi Existe relación significativa e inversa entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho

Ho No existe relación significativa e inversa entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre Burnout y autoeficacia.

			Burnout	Autoeficacia
Rho de Burnout	Coeficiente de			-,405
Spearman	correlación			
	Sig. (bilateral)	.		,000
	N			88

Nota. $p < ,01$; $p < ,0$

En la Tabla 10 se observa la correlación entre burnout y autoeficacia, evidenciándose un coeficiente de correlación inversa débil de -0.405 con un nivel de significancia bilateral de $p < 0,00$. Teniendo en cuenta este valor se acepta la hipótesis alterna, ya que existe una correlación negativa o inversa estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho, es decir a menor nivel de burnout mayor nivel de autoeficacia en el personal de la empresa estudiada.

Hipótesis específica

Hi Existe relación significativa e inversa entre la dimensión agotamiento emocional, y despersonalización, y significativa directa en la dimensión realización personal del síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho.

Ho No existe relación significativa e inversa entre la dimensión agotamiento emocional y despersonalización, y significativa directa en la dimensión realización personal del síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho.

Tabla 11

Coeficiente de correlación entre las dimensiones del burnout y autoeficacia.

Dimensiones		Autoeficacia
Agotamiento emocional	Coeficiente correlación	-,566
Despersonalización		-,466
Realización Personal		,354
	Sig (bilateral)	,
	N	88
		,000

Nota. $p < ,01$; $p < ,05$;

Regla de decisión

Si $p < ,05$ se rechaza la H_0 .

Si, $p > ,05$ se acepta la H_0 .

En la Tabla 11 se observa las correlaciones entre la dimensiones del burnout y autoeficacia, evidenciándose un coeficiente de correlación inversa media de -0.566 para la dimensión agotamiento emocional, correlación inversa débil de -0.466 para la dimensión despersonalización y una correlación directa débil de 0.354 para la dimensión realización personal, con un nivel de significancia bilateral de $p < 0,00$. Teniendo en cuenta este valor se acepta la hipótesis alterna, ya que existe una correlación negativa o inversa estadísticamente significativa entre las dimensiones agotamiento y despersonalización síndrome de burnout y autoeficacia y una correlación directa o positiva entre la realización personal y la autoeficacia el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho, es decir a menor nivel de agotamiento emocional y

despersonalización mayor nivel de autoeficacia y a mayor realización personal mayor autoeficacia el personal de la empresa estudiada.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Desde el punto de vista descriptivo, teniendo en consideración los niveles del síndrome de burnout hallados en la muestra investigada se puede colegir que en conjunto la mayoría del personal tiene un nivel bajo de estrés laboral (42.0%) que el 21% tiene un estrés laboral promedio, y que más la tercera parte del personal sufre de estrés laboral crónico o burnout en niveles alto y muy alto, (36.30%). Estos resultados nos demuestra que las condiciones laborales y la situación de pandemia que afecta a toda nuestra población laboral no solo producen estrés, sino que son generadoras de estrés crónico, estos hallazgos son congruentes con lo reportado por la Escuela de Administración de Negocios (ESAN, 2020).

Así mismo teniendo en consideración los niveles de autoeficacia encontrados en la muestra estudiada, se puede colegir que la mayoría del personal posee un nivel de autoeficacia baja (54.5 %) y que la tercera parte tiene una buena y muy buena autoeficacia (33%). Estos resultados son indicadores de la poca posibilidad que la muestra estudiada pueda tener los recursos de eficacia personal suficientes para poder enfrentar en el trabajo situaciones estresores.

Para el objetivo general planteado, el coeficiente Rho de Spearman encontrado para las variables estudiadas, evidencia una relación significativa negativa débil, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna afirmándose la existencia de una relación significativa inversa entre el síndrome de burnout y autoeficacia, esto es a mayor autoeficacia menor síndrome de burnout. Desde el punto de vista empírico los resultados obtenidos son concordantes con lo propuesto teóricamente por Bandura (1999) quien sostiene que la autoeficacia tiene un rol relevante y hasta cierto punto crucial en el desempeño laboral de trabajadores sometidos a situaciones estresantes, en la medida que un elevado nivel perceptivo de eficacia personal, puede impulsarlos a afrontar retos y obtener rendimientos óptimos en el desempeño de sus funciones.

Los resultados hallados en el presente estudio concuerdan con lo evidenciado en la mayoría de los estudios llevados a cabo tanto a nivel nacional como internacional. A nivel nacional, Lima (2017), Gil (2017), Gallegos (2019) Rivas y Navas (2020) y Franco (2021) reportaron la existencia de una correlación inversa estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y la autoeficacia. Así mismo nivel internacional Lucas (2016) en España, García et al. (2017) en Barranquilla Colombia; Pérez y Zambrano (2018) en Colombia, y Calderón et al. (2019) en México, reportaron resultados que evidenciaron una relación inversa significativa entre el burnout y la autoeficacia.

En cuanto a los objetivos específicos, que se formularon a fin de determinar la relación existente entre las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del síndrome de burnout y autoeficacia en la muestra estudiada, el coeficiente Rho de Spearman hallado para el agotamiento emocional evidencia una relación inversa media significativa, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna afirmándose la existencia de una relación significativa inversa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la autoeficacia, esto es a mayor nivel de autoeficacia menor agotamiento emocional. Estos resultados corroboran el papel mediador que cumple la estabilidad emocional, para para que los trabajadores puedan afrontar diversas situaciones estresores, vinculadas agotamiento emocional. Según Calderón et al., (2017) la autoeficacia cumple un papel modulador del estrés laboral, y puede ser desarrollada en los trabajadores como recurso personal producto de su afectividad. La percepción de autoeficacia negativa se encontraría asociada con estrés, ansiedad, depresión y desamparo, y por el contrario, la autoeficacia positiva, estaría asociada con una persistencia, dedicación satisfacción en la ejecución de las acciones laborales (Pereyra et al. 2018).

Estos resultados son coincidentes con los hallados en nuestro medio por, Lima (2017), Gil (2017), y Franco (2021) quienes reportaron la existencia de una correlación inversa estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional del síndrome de burnout y la autoeficacia. Así mismo coinciden con lo reportado a nivel internacional por García et al. (2017) en Barranquilla Colombia; Pérez y Zambrano (2018) en Colombia, y Calderón et al. (2019) en México, quienes hallaron resultados similares al nuestro que evidenciaron una relación inversa significativa

entre el agotamiento emocional del burnout y la autoeficacia. Por otro lado los resultados no concuerdan por lo hallado por Gallegos (2019) quien reporto la no existencia de una correlación negativa significativa entre las variables estudiadas.

En cuanto la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y autoeficacia, el coeficiente Rho de Spearman hallado evidencia una relación significativa inversa débil, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna afirmándose la existencia de una relación significativa inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y la autoeficacia, esto es a mayor autoeficacia menor despersonalización. Leiter & Malasch (1988) sostienen que la despersonalización se va a convertir en un escape a la situación planteada en las demandas, acompañando por modificaciones conductuales relacionados con oscilaciones en el estado de ánimo (Furnham, 2001). La autoeficacia al ser considerada como la conciencia de las propias potencialidades y habilidades para realizar de manera eficiente un sin fin de actividades, sin tener en cuenta nuestras propias limitaciones, sería un factor fundamental para reducir los efectos dañinos de la despersonalización (Garrido et al. 2009). Este aspecto del burnout sería el factor principal para considerar el síndrome desde una perspectiva clínica una enfermedad. (OIT 2016).

Los resultados obtenidos son coincidentes con los hallados a nivel nacional por, Lima (2017), Gil (2017), Gallegos (2019) y Franco (2021) quienes reportaron la existencia de una correlación negativa significativa entre la despersonalización en el síndrome de burnout y la autoeficacia. Así mismo concuerdan con lo reportado a nivel internacional por García et al. (2017) en Barranquilla Colombia; Pérez y Zambrano (2018) en Colombia, y Calderón et al. (2019) en México, quienes hallaron resultados similares al nuestro que evidenciaron una relación inversa significativa entre la dimensión despersonalización del burnout y la autoeficacia. Por otro lado no se hallaron reportes de estudios que contradigan nuestros resultados a nivel nacional, a nivel internacional Pérez y Zambrano (2018) en Colombia, reportaron la no existencia de una correlación significativa inversa entre las variables en estudio.

En cuanto a la dimensión realización personal del síndrome de burnout y autoeficacia, el coeficiente Rho de Spearman hallado evidencia una relación significativa directa débil, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la

hipótesis alterna afirmándose la existencia de una relación significativa directa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la autoeficacia, esto es mayor autoeficacia existe mayor nivel de realización personal. Estos resultados concuerdan con lo sustentado teóricamente por el modelo de intercambio social, que sostiene que cuando se establecen relaciones interpersonales en la empresa empieza un proceso de comparación social de los recursos y de la situación laboral lo cual daría lugar a percepciones oportunidad, reconocimiento y autoeficacia. El Burnout tendría lugar cuando estas percepciones son contradictorias (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Estos resultados concuerdan con lo reportado en nuestro medio por Gil (2017), Gallegos (2019) y Franco (2021) quienes encontraron una correlación directa estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la autoeficacia. Así mismo concuerda con lo reportado a nivel internacional por García et al. (2017) en Barranquilla Colombia. Por otro lado, los resultados no concuerdan con lo hallado por Lima (2017) a nivel nacional y por Pérez y Zambrano (2018) en Colombia, quienes reportaron la existencia de una relación no significativa entre las variables estudiadas.

Los resultados hallados nos permiten inferir que en las diferentes poblaciones que han sido objeto de investigación, sean asistenciales o de servicio, la autopercepción de eficacia o autoeficacia es una variable de fuerte impacto que atenúa o reduce la intensidad de las situaciones estresantes o reduce la posibilidad de contraer un estrés crónico, esto es a mayor autoeficacia menor estrés laboral crónico o de burnout. Al respecto Bandura (1999) sostiene que si los trabajadores tienen la creencia de poder controlar efectivamente las situaciones estresantes que les genera sus labores, ellos no se verán afectados. Pero si ellos tienen la creencia de no poder lograr controlarlos los estresores afectarían su estabilidad emocional afectando negativamente su desempeño laboral.

La autoeficacia juega un rol debilitador los eventos estresores, dado que a mayor autoeficacia, menor estrés, lo cual es considerado de suma importancia, dado que si es posible eliminar las situaciones o los eventos estresores, se podrían reducir sus efectos nocivos, con lo que se posibilitaría un aumento de la autoeficacia de los trabajadores (Salanova y Martínez, 2008). Las investigaciones realizadas en diferentes organizaciones laborales y en diferentes poblaciones de

trabajadores y profesionales, han permitido estimar el tremendo valor que posee la autoeficacia de los trabajadores tanto a nivel individual como colectivo, sobre el control de las demandas laborales exigentes y nocivas, convirtiéndose en una variable determinante en el análisis y comprensión del estrés laboral crónico y de sus posibilidades de afronte.

Es necesario señalar que los hallazgos de la presente investigación están limitados solamente para la población estudiada y no son susceptibles de ser extrapolados a otras poblaciones similares. Así mismo los resultados obtenidos sólo nos permiten hacer una inferencia de asociación, con poca probabilidad de establecer una posible relación de causalidad y predictibilidad entre las variables de estudio.

VI. CONCLUSIONES

Para el objetivo general, el coeficiente de correlación encontrado -0.405 es evidencia una correlación inversa débil y el valor de significación $p < 0.00$ menor que 0.005 resulta significativo, lo cual permite rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que: Existe relación significativa e inversa entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho.

Para el objetivo específico, de la dimensión agotamiento emocional el coeficiente de correlación encontrado -0.566 evidencia una correlación inversa media y el valor de significación $p = 0.00$ menor que 0.05 resulta significativo, lo cual permite rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que: Existe relación significativa e inversa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho.

Para el objetivo específico, de la dimensión despersonalización el coeficiente de correlación encontrado -0.446 evidencia una correlación inversa débil y el valor de significación $p = 0.000$ menor que 0.05 resulta significativo, lo cual permite rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que: Existe relación significativa e inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho.

Para el objetivo específico de la dimensión realización personal, el coeficiente de correlación encontrado 0.354 evidencia una correlación inversa débil y el valor de significación $p = 0.01$ menor que 0.05 resulta significativo, lo cual permite rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que: Existe relación significativa directa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad del distrito de San Juan de Lurigancho.

VII. RECOMENDACIONES

A las autoridades de las empresas de seguridad en general y a los responsables de la empresa objeto de la investigación, se les recomienda promover gestiones de mejoramiento orientadas a sostener un clima laboral que atenué o disminuya las condiciones de trabajo generadoras y mantenedoras de un estrés laboral crónico.

A las empresas en general, se les recomienda tener la debida precaución al tratar de generalizar los resultados del presente estudio, dado el contexto de la empresa estudiada y el momento particular de pandemia en el que estos fueron obtenidos.

A los responsables del departamento de recursos humanos de la empresa en base a los resultados del estudio, se les recomienda implementar estrategias para desarrollar acciones destinadas a generar recursos de afrontamiento al estrés y para el fortalecimiento de las capacidades de autoeficacia, acorde al tipo de labor que tendrán que desempeñar el personal de seguridad a su cargo.

A los investigadores vinculados a los ámbitos laborales y organizacionales, se les recomienda, llevar a cabo investigaciones teniendo en consideración variables sociodemográficas que puedan actuar como factores moduladores sobre el estrés crónico y la autoeficacia con la finalidad de sostener o ampliar los conocimientos que ayuden a clarificar la relación existente entre las variables de estudio.

A los investigadores psicólogos organizacionales o laborales se les recomienda llevar a cabo investigaciones de carácter explicativo con implicaciones estadísticas de regresión múltiple, y análisis del tamaño del efecto que permitan poder ampliar el conocimiento brindado por estudios correlacionales simples.

REFERENCIAS

- Ardid, C. y Zarco, V. (2008). El estrés laboral. En Andrés Rodríguez (Coord,) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. p. p.235-245. Madrid: Ediciones Pirámide
- Asociación Americana de Psicología (APA-2010). *Diccionario conciso de psicología*. México: Manual Moderno.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52.1-26.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy. The exercise of control*. Nueva York: Freeman
- Bandura, A. (1999). Ejercicio de la eficacia personal y colectiva en sociedades cambiantes. En R. Bandura (Ed.). *Autoeficacia: como afrontamos los cambios de la sociedad actual*. p.p. 19 – 54. Bilbao: Editorial Desclec de Brouwer, S. A.
- Calderón, J., Pando, M., Colunga, C. y Preciado, Ma.(2019). Relación de la autoeficacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos. *Alternativas en Psicología*. <https://www.alternativas.me/numeros/30-numero-41-febrero-julio-2019/195>
- Conexión esan (2020). Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-per>
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Edic Oxford University Press
- Freire, M. (2011). El estrés amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores. En J. Gómez (2011, 10 de agosto), Diario *La Voz de Galicia*. es. de http://www.lavozdeg Galicia.es/santiago/2011/08/10/0003_201108S10C3991.htm

- Franco. (2021). *“Síndrome de burnout y autoeficacia en el efectivo policial de una institución estatal de Lima.*[Tesis Licenciatura] Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61183>
- Gallegos, A. (2019). *Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad particular de Lima, 2018.*[Tesis Maestría] Universidad Ricardo Palma., Lima Perú. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3132/M-COMP-T030_42308844_M%20%20%20GALLEGOS%20TAPIA%20ANGELINA%20PETRONILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, A., Escorcía, C. y Pertez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósito y Representaciones* [online],5(2),65-1 . <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>.
- Garrido, E., Masip, J. y Herrero, C. (2009). *Autoeficacia y Delincuencia*. Madrid: DYKINSON.
- Gascón, S., Olmedo Montes, M., & Ciccotelli, H. (2003). La prevención del Burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica*, 8(1), 55–66. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.8.num.1.2003.3942>
- Gil, L. (2017). *Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima.* [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo. (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte y Peiró, J (1997).*Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Grimaldo, M., Correa, J., y Calderón, G. (2021). Evidencias psicométricas de la Escala de Autoeficacia General (EAG) en estudiantes universitarios peruanos. *Ansiedad y Estrés*, 27, 132-139 <https://doi.org/10.5093/anyes2021a18>
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadísticos*. Editorial Oxford.
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Educación

- Jerusalem, M. y Mittag, M. (1999). *Autoeficacia en transiciones vitales estresantes*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Kanchanapa, S. & Karnsomdee, P. (2019) The Influence Of Perceived Workload And Job Burnout On Organizational Commitment Of Employee Of Thatland Post Co., Ltd., Sakon Nakhon Post Office,
- KPMG Costa Rica (Agosto, 2020). *Actualización de la estrategia del talento ante la nueva realidad. Informe sobre prácticas de relaciones humanas en tiempos de COVID-19*. KPMG S.A..
- Maslach, C. y Jackson S.E. (1997). *Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial*. Manual. Madrid: TEA.
- Maslach, C. y Jackson S.E. (1982). Burnout in health professions: A socialpsychological analysis, en Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). *Social psyhealth and illness Hillsdale, NJ: Erlbaum*
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997): *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 297-308
https://www.academia.edu/14961148/The_impact_of_interpersonal_environment_on_burnout_and_organizational_commitment
- Lima, L. (2017). *Estrés laboral, burnout y autoeficacia en docentes universitarios de una universidad privada de Lima* [tesis de licenciatura]. Perú : Universidad Cesar Vallejo Carlos [Internet], [citado 09 Jul 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21974/Lima_OLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merino, E. y Lucas, S. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria. *Universitas Psychologica*, 15, (1), 15-28.
<https://www.redalyc.org/journal/647/64746477016/html/>
- Ministerio de Salud (2018). *Lineamientos de Política Sectorial en Salud Mental-Perú 2018*. Lima. Peru: MINSA. 4629(3) pdf-Adobe Acrobat Reader DC.
- OECD (2020). *Multi-Dimensional Review of Peru*. Volumen II. Initial Assessment. OECD Publishing

- Olivares, V., Gil, P.; y Jélvez, C. (2017). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): efectos de diversas formas de evaluar su prevalencia. En Juan Pablo (editor). p.p.671-707. *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*. México: ediciones mínimas.
- Observatorio de Relaciones Humanas (2020). El 45% de los trabajadores sufre de estrés laboral. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT-2016) *Estrés en el trabajo*. Primera edición. Turín-Italia: Centro de Formación de la OIT.
- Organización Panamericana de la Salud [OPS](2020, 3 de Junio). Analizan los desafíos en recursos humanos en salud en el contexto de la pandemia.<https://www.paho.org/es/noticias/3-6-2020-analizan-desafios-recursos-humanos-salud-contexto-pandemia>
- Orellana, G. (2016). *Construcción de instrumentos de investigación en ciencias sociales*. Editado por Gaspar Orellana Méndez.
- Peiró, J. (1987). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.
- Pérez. y Zambrano, H. (2018). *Relación entre autoeficacia y estrés en términos de Burnout en estudiantes en práctica organizacional del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Cundinamarca*. [Tesis pregrado] Universidad de Cundinamarca-Colombia. <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2662/RELACION%20ENTRE%20AUTOEFICACIA%20Y%20ESTR%C3%89S%20EN%20TERMINOS%20DE%20BURNOUT,%20EN%20ESTUDIANTE%20EN%20PR%C3%81CTICA%20ORGANIZAC.pdf?seq>
- Rivas, C. y Navas, E. (2020). *Estrés laboral y autoeficacia docente en profesores dos universidades privadas*. [Tesis Maestría] Universidad Marcelino Champagnat. LimaPerú.[https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3146/92.Rivas%20y%20Navas Tesis Maestr% c3% ada 2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3146/92.Rivas%20y%20Navas%20Tesis%20Maestr%C3%81ada%202020.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Salanova, M. y Martínez, I. (2008). Autoeficacia en el trabajo y en las organizaciones: resultados de investigación. En J. Morales, C. Huici, A.

- Gómez y E. Gavirio (coords.) p.p. 157 – 170. *Método, teoría e investigación social*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5.ª ed.) Busssines Support Aneth S.R.L.
- Uribe, J. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Manual Moderno.
- Villaverde, F. (2020). *Gestión Pública del talento humano y su relación con el desempeño laboral del Centro de Salud Conde de la Vega Baja , Contexto COVID 19 – Lima.2020*. [Tesis Maestría] Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016*. [Tesis Licenciatura] Universidad Cesar Vallejo- Lima Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3414>

ANEXOS

Anexo 1

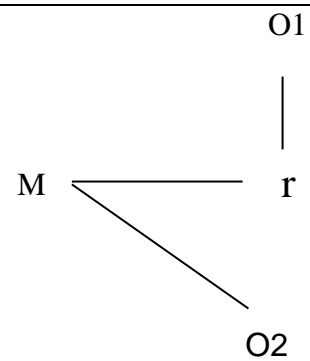
TITULO DE INVESTIGACION: SÍNDROME DE BURNOUT Y AUTOEFICACIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERÚ 2022.

AUTORES: Arbulú Rocha, JOSÉ DEL CARMEN E YRALA ARCE, MARTÍN YAVIR

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLE 1: Síndrome de Burnout			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel o Rango
¿Cuál es la relación existente entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre el síndrome de burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho?	:	Agotamiento progresivo de energía, Desgaste, Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	- 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Acciones frías e impersonales Actitudes negativas Sentimientos de cinismo	5-10-11-15-22	
¿Cuál es la relación existente entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación existente entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho.	Despersonalización	Insatisfacción de logro. Actitudes y respuestas negativas Tendencia a evaluarse negativamente	4-7-9-12-17-18-19-21	
¿Cuál es la relación existente entre la dimensión	Determinar la relación existente entre la dimensión	Existe relación entre la dimensión	Realización personal			

despersonalización del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho?	despersonalización del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho	síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho.		
Cuál es la relación existente entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación existente entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho	Existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y autoeficacia en el personal de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho		
VARIABLE 2 : Escala de Autoeficacia General				
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO
	Autoeficacia General	Puedo encontrar la forma de obtener lo que quiero	1	
		Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo	2	1 = Incorrecto 2 = Apenas cierto
		Me es fácil persistir en lo que me he propuesto	3	3 = Más cierto 4 = Cierto
		Tengo confianza en que podría manejarme eficaz	4	
		Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones	5	
		En dificultades puedo permanecer tranquilo	6	
		Venga lo que venga soy capaz de manejarlo	7	

		Puedo resolver la mayoría de los problemas	8
		En una situación difícil sé qué cosa hacer	9
		Frente a un problema se ocurren alternativas	10
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICOS A UTILIZAR
TIPO: Básico	POBLACION: 88 agentes de seguridad, varones de 20 a 44 años de edad, de la empresa Fuerza y Visan SAC, ubicada en Av. Canto Grande 2561, distrito San Juan de Lurigancho	VARIABLE 1: Síndrome de Burnout VARIABLE 2: Autoeficacia General TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) Maslach, M y Jackson, S. (1997). Adaptado por Vizcardo, W. (2016) INSTRUMENTO: ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL de	Estadística descriptiva e inferencial DESCRIPTIVA: Frecuencias, promedios, porcentajes, desviación estándar, varianza. INFERENCIAL: Estadísticos no paramétricos: Spearman
ENFOQUE : Cuantitativo			
DISEÑO Correlacional			
El esquema:	MUESTRA: Censal, 88 participantes		
El esquema:			



de Baessler-Schwarzer (1996). Adaptado por
Grimaldo, M., Correa, J y Calderón, G. (2021)

INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DEMOGRÁFICO

Anexo 2

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
Síndrome de Burnout	Respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que surge de la tensión crónica a consecuencia de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Oliveras, Gil y Jélvez, 2017).	Puntajes Obtenidos en el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI)	Cansancio emocional	Agotamiento progresivo de energía, Desgaste, Cansancio Fatiga emocional	Cualitativa
			Despersonalización	Acciones frías e impersonales Actitudes negativas Sentimientos de cinismo	
			Realización personal	Insatisfacción de logro. Actitudes y respuestas negativas Tendencia a evaluarse negativamente	

Anexo 3

Operacionalización de la variable Autoeficacia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable
Autoeficacia	Eficacia personal percibida, sobre las creencias que tiene la persona acerca de las propias capacidades para planear, evaluar y afectar los cursos de acción que se requieren para lograr determinados resultados (Bandura , 1977-1999)	Medición de la autoeficacia general a través de la Escala de Autoeficacia General de Baessler & y Schwarzer	<p>Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero</p> <p>Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo</p> <p>Me es fácil persistir en lo que me he propuesto</p> <p>Tengo confianza en que podría manejarme eficaz</p> <p>Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones</p> <p>En dificultades puedo permanecer tranquilo</p> <p>Venga lo que venga soy capaz de manejarlo</p> <p>Puedo resolver la mayoría de los problemas</p> <p>En una situación difícil sé qué cosa hacer</p> <p>Frente a un problema se ocurren alternativas</p>	Cualitativa

Anexo 4

CUESTIONARIO DEMOGRAFICO

- 1) Cuál es tu edad.....
- 2) Cuál es tu sexo
 - a) Masculino
 - b) Femenino
- 3) Cuál es tu estado civil
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Conviviente
 - d) Separado
 - e) Divorciado
 - f) Viudo
- 4) Cuál es el nivel académico más alto que alcanzaste
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Técnica
 - d) Superior
- 5) Cuantos años te encuentras trabajando en la empresa
.....
- 6) Cuenta con carga familiar
 - a) Si
 - b) No

Anexo5

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Maslach, M y Jackson, S. (1997). Adaptado por Vizcardo, W. (2016)

Sexo:

Edad:

Tiempo de servicio:

Ocupación:

A continuación figuran una serie de frases que describen la manera en que usted pudo haberse sentido en su lugar de trabajo durante los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.			
2	Al final de la jornada me siento agotado.			
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.			
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros			
5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.			
6	Trabajar con pasajeros todos los			

	días es una tensión para mí.			
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.			
8	Me siento estresado por el trabajo.			
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.			
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.			
11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.			
12	Me encuentro con mucha vitalidad.			
13	Me siento frustrado por mi trabajo.			
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.			
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los			

	pasajeros a los que tengo que atender.			
16	Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.			
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros.			
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.			
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.			
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).			
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.			
22	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas			

Anexo 6

ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL

Las siguientes afirmaciones se refieren a tu capacidad para resolver problemas.

Lee cada una de ellas, y marca la alternativa que consideres conveniente. No hay respuestas correctas, ni incorrectas.

1	2	3	4
INCORRECTO	APENAS CIERTO	MAS BIEN CIERTO	CIERTO

Usa la siguiente escala para responder a todas las afirmaciones.

MARCA TODAS LAS AFIRMACIONES

1.	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	1	2	3	4
2.	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	1	2	3	4
3.	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	1	2	3	4
4.	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	1	2	3	4
5.	Gracias a mis cualidades y recursos, puedo superar situaciones imprevistas.	1	2	3	4
6.	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo(a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	1	2	3	4
7.	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	1	2	3	4
8.	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	1	2	3	4
9.	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.	1	2	3	4
10.	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	1	2	3	4

Anexo 7

Confiabilidad

Confiabilidad de Burnout

		ω
Agotamiento emocional		0.896
Despersonalización		0.696
Realización personal		0.824
Burnout total		0.794

Note.; ω = *Coeficiente Omega*

Confiabilidad de autoeficacia

		ω
Autoeficacia		0.912

Nota. α = *Coeficiente Alfa*; ω = *Coeficiente Omega*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA
UCV

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr Luis Alfredo Benites Morales quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir Estrés laboral crónico, elaborado por los Srs. Arbulú Rocha, José del Carmen e Yrala Arce, Martín Yavir, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima 14 de Mayo del 2022

Firma

.....
Luis Alfredo Benites Morales
Psicólogo
C.Ps.P. 0213



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Luis Alfredo Benites Morales, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento **Escala de Autoeficacia General** para medir Estrés laboral crónico, elaborado por los Srs. **Arbulú Rocha, José del Carmen** e **Yrala Arce, Martín Yavir**, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima 14 de Mayo del 2022

Firma

.....
Luis Alfredo Benites Morales
Psicólogo
C.Ps.P. 0213

Anexo 9



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA
UCV

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Magister Lizzie Roxana Paucar Villanueva quien ha tenido a bien de revisar el instrumento **Maslach Burnout Inventory (MBI)** para medir Estrés laboral crónico, elaborado por los Srs. Arbulú Rocha, José del Carmen e Yrala Arce, Martín Yavir, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima 15 de Mayo del 2022

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
CENTRO MATERNO INFANTIL SLN

LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA
PSICOLOGA
CPPS. 17503

FIRMA

Anexo 9



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA
UCV

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Magister Lizzie Roxana Paucar Villanueva quien ha tenido a bien de revisar el instrumento **Escala de Autoeficacia General** para medir Autoeficacia, elaborado por los Srs. Arbulú Rocha, José del Carmen e Yrala Arce, Martín Yavir, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima 15 de Mayo del 2022

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
CENTRO MATERNO INFANTIL SLY

LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA
PSICOLOGA
C.P.S. 17323

FIRMA

Anexo 10



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA
UCV

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Doctor Luis Alberto Palomino Berrios, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir Estrés laboral crónico, elaborado por los Srs. Arbulú Rocha, José del Carmen e Yrala Arce, Martín Yavir, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.



Dr. Luis Alberto Palomino Berrios
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 0744

Lima 15 de Mayo del 2022

Anexo 10



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA
UCV


FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Doctor Luis Alberto Palomino Berrios, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento **Escala de Autoeficacia General** para medir Estrés laboral crónico, elaborado por los Srs. **Arbulú Rocha, José del Carmen** e **Yrala Arce, Martín Yavir**, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.



Dr. Luis Alberto Palomino Berrios
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 0744

Anexo 11

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo autorizo y declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación "*Síndrome de burnout y autoeficacia en trabajadores de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho, Perú 2022*" éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento de los Bachilleres José del Carmen Arbulú Rocha y Martín Yavir Yrala Arce.

Entiendo que este estudio busca conocer la relación del síndrome de burnout y autoeficacia en trabajadores de la empresa en la cual participo, esta evaluación se realizará en las instalaciones de la empresa en el horario dispuesto por los evaluadores y consistirá en responder dos cuestionarios (Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Autoeficacia General de Baessler-Schwarzer) que demorará un aproximado de 45 a 60 minutos.

Me dieron a conocer que la información registrada será confidencial, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Tengo el conocimiento que los datos no me serán entregados y que no tendré retribución alguna por la participación del estudio.

Asimismo sé que me puedo negar a la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin presentar consecuencias negativas hacia mí persona.

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, declarando que se me brindó la información sobre la investigación de forma clara y que en caso de alguna duda posterior podría comunicarme a los correos, yavir_30_31@hotmail.com, arbulu.rocha@gmail.com.

Fecha:

Firma y N° dni:

CARTA DE AUTORIZACIÓN

FUERZA Y VISION S.A.C.

R.D.N 317-97-IN/030401010000 DICSCAMEC
17 de Abril de 1997
R.U.C. 20342396063

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Enero, 28 de 2022.

Lima, San Juan de Lurigancho, 28 de Enero de 2022

Sres:

José Arbulú Rocha

Martin Yrala Arce.

Reciban cordial saludo

El motivo de la presente es brindar respuesta a su requerimiento, mediante el cual ustedes solicitan la autorización para aplicar pruebas psicológicas sobre Síndrome de Burnout y Autoeficacia en trabajadores (agentes de seguridad) de la empresa que dirijo (FUERZA Y VISION SAC) ubicada en Av. Canto Grande 2561 San Juan de Lurigancho, utilizando los resultados exclusivamente en la investigación que realizan. En relación con aquello debo contestar que estando de acuerdo con la importancia de la salud mental en el ámbito laboral y personal, le doy la autorización correspondiente y las facilidades para la realización de las evaluaciones.

Sin otro particular me despido de ustedes.

Fuerza y Visión S.A.C.

EDGARDO GUILLERMO LOYOLA
GERENTE GENERAL

Wishton Guillermo Loyola

DNI 10314233

Gerente General

CONSTANCIA DE TERMINÓ

FUERZA Y VISION S.A.C.

R.D.N 317-97-IN/030401010000 DICSCAMEC
17 de Abril de 1997
R.U.C. 20342396063

Constancia

Yo Wishton Edgard Guillermo Loyola de nacionalidad Peruana identificado con DNI: 10517827, gerente general de la empresa Fuerza y Visión SAC, ubicada en la Av. Canto grande 2561, distrito de San Juan de Lurigancho, certifico que los Bachilleres José del Carmen Arbulu Rocha con DNI: 43021652 y Martin Yavir Yrala Arce con DNI: 43618651; realizaron el estudio de investigación titulado "Síndrome de Burnout y autoeficacia en trabajadores de una empresa de seguridad privada de San Juan de Lurigancho, Perú 2022" para obtener el grado de Licenciados en Psicología, aplicaron los siguientes instrumentos: Maslach Burnout inventory (MBI) y Escala de autoeficacia general de Baessier & Schwarzer correspondientes, a mi personal de agentes de seguridad privadas (vigilantes) siendo 89 personas encuestadas.

Se expide el presente documento a favor de la parte interesada.

Fuerza y Visión S.A.C.

EDGARD GUILLERMO LOYOLA
GERENTE GENERAL

Wishton Edgard Guillermo Loyola
GERENTE GENERAL FUERZA Y VISION
S.A.C

DNI: 10517827

Bach: José Del Carmen Arbulú
Rocha

DNI: 43021652

Bach: Martin Yavir Yrala Arce

DNI: 43618651