



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en psicología

AUTORA:

Br. Anita Gabriela Sifuentes Daza (ORCID: 0000-0003-3378-078X)

ASESOR:

Psic. Andy Paul García Orbe (ORCID: 0000-0002-5106-8262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

MOYOBAMBA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Ésta tesis está dedicada a:

A mis padres por brindarme siempre su amor incondicional, por la paciencia que tuvieron y el esfuerzo que hicieron en todo momento para ayudarme a concluir mi carrera.

A mis hermanos, por darme siempre ánimos para continuar en los momentos difíciles y por sus consejos.

A mi esposo, quien me acompañó durante todos estos años de estudio, por estar siempre conmigo apoyándome y por la paciencia que tuvo en todo momento.

Anita Gabriela

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por estar siempre conmigo, por levantarme en cada caída y por ayudarme a no perder la fe.

A mis padres por creer siempre en mí, por todo el esfuerzo y dedicación que hicieron para ayudarme a concluir la carrera, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles y sobre todo, por todo el amor que siempre me dieron.

A mi esposo porque siempre me brindó todo su apoyo y amor incondicional, por haber estado siempre en los buenos y malos momentos conmigo.

A mis hermanos por estar siempre a mi lado y apoyarme en todo momento.

A todos mis docentes que me enseñaron durante todos estos años en mi formación académica, por todos sus conocimientos brindados, la cual me ayudaron a crecer y a aprender día a día, gracias.

La autora

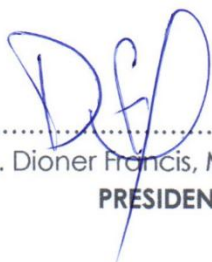
Página de jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

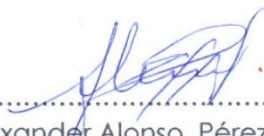
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña: **ANITA GABRIELA SIFUENTES DAZA** cuyo título es: **NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EPS MOYOBAMBA S.A, 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **15 (Quince).**

Moyobamba, 10 de setiembre de 2019.



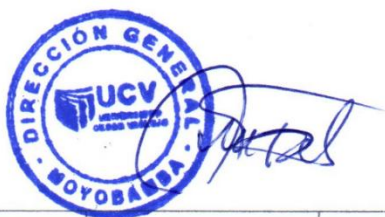
.....
Mg. Dioner Francis, Marín Puelles
PRESIDENTE



.....
Mg. Alexander Alonso, Pérez Bringas
SECRETARIO



.....
Mg. Néstor Alfonso, Angulo Murrugarra
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria De Autenticidad

Yo **ANITA GABRIELA SIFUENTES DAZA**, identificada con DNI N° 72487786, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología, con la tesis titulada: **“Nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados. Ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (Datos falsos), plagio (Información sin citar a autores), auto plagio (Presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (Uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 10 de septiembre de 2019



Anita Gabriela Sifuentes Daza

DNI: 72487786

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Variables y operacionalización.....	19
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento.....	24
2.6. Método de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	41
Matriz de consistencia.....	42
Instrumentos de recolección de datos.....	44
Validación de instrumento.....	46

Documento de autorización.....	49
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	50
Autorización de publicación de tesis.....	52
Autorización final del trabajo de investigación.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la evaluación en la Dimensión de Cansancio Emocional a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	26
Tabla 2. Tabla de la evaluación en la Dimensión de Despersonalización a los Trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	27
Tabla 3. Resultados de la evaluación en la Dimensión de Realización Personal a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	29
Tabla 4. Resultados del inventario del Síndrome de Burnout a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Resultados estadísticos de la evaluación en la Dimensión de Cansancio Emocional a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	22
Figura 2. Resultados estadísticos de la evaluación en la Dimensión de Despersonalización a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	28
Figura 3. Resultados estadísticos de la evaluación en la Dimensión de Realización Personal a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	29
Figura 4. Resultados estadísticos de la evaluación del Síndrome de Burnout a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.....	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019. Se tiene como principal autor a Cristina Maslach por ser una de las teorías más complementarias en el ámbito organizacional sobre este síndrome. El tipo de investigación es no experimental, con un diseño transeccional descriptivo. La población estuvo compuesta por los 90 trabajadores que conforman la EPS Moyobamba, de la cual solo se tomó como muestra a aquellos trabajadores que están registrados en planilla, lo cual son un total de 60. Asimismo, en cuanto al instrumento utilizado se aplicó el inventario de Maslach Burnout, para así poder determinar el nivel de éste síndrome en la empresa. Esta prueba fue adaptada a través del alfa de Cronbach donde se obtuvo un puntaje de 0.8 respectivamente. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores en su mayoría presentan un nivel medio en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en la cual se concluyó que del 100% de los trabajadores sólo un 10% padece ya el síndrome de Burnout.

Palabras claves: Burnout, estrés, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

Abstract

The purpose of this research work was to determine the level of Burnout Syndrome in the workers of the EPS Moyobamba S.A., 2019. Cristina Maslach was the main author for being one of the most complementary theories in the organizational field about this syndrome. The type of research is non-experimental, with a descriptive transectional design. The population was composed of the 90 workers that make up the Moyobamba EPS, of which only those workers who are registered on the payroll were taken as a sample, which are a total of 60. Also, as for the instrument used the inventory was applied of maslach burnout, in order to determine the level of this syndrome in the company. This test was adapted through the cronbach alpha where a score of 0.8 was obtained respectively. The results obtained show that the workers mostly present a medium level in the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, in which it was concluded that of the 100% of the workers, only 10% already suffer from Burnout syndrome.

Keywords: Burnout, Stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal achievement.

I. INTRODUCCIÓN

La vida del ser humano ha cambiado en gran magnitud en el aspecto laboral en éstos últimos años, ya que hoy en día se habla con mayor frecuencia que las personas presentan el síndrome de Burnout en su ambiente laboral, la cual trae consigo una serie de consecuencias a nivel físico, emocional y psicológico. Fue Freudenberg (1974) quien implantó por primera vez el término de Burnout definiéndola a modo de una impresión de frustración y una vida cansada y agotada que era resultado a un exceso de exigencia a nivel personal, de energía y espiritual. Sánchez (2018) menciona que el burnout ha sido calificado como una de las enfermedades pertenecientes al siglo XXI, un concepto que va teniendo cada vez mayor importancia en los problemas psicosociales a la cual tienen que enfrentarse los trabajadores en el mundo actual.

Está comprobado que la persona que sufre del Burnout, trae consigo todo tipo de consecuencias, pues la persona extingue su interés y las ganas en su trabajo, se angustia y deprime, y empiezan los ausentismos en el ámbito laboral, perjudicando así de manera severa la calidad de vida de la persona como también su desarrollo profesional. Es muy importante también recalcar que si una empresa se preocupa por sus trabajadores y vela por el bienestar de ellos, buscará que la persona se siente satisfecha con su trabajo y a su vez también, se sienta valorado y reconocido por sus esfuerzos; si existe esto en las empresas las personas trabajarán con mayor entusiasmo exigiéndose a sí misma de manera positiva, y proveerán resultados favorables de manera eficaz a la empresa, que a su vez esto también ayudará en el desarrollo de la misma empresa. Es por ello que toda entidad debe aprender a trabajar en equipo para obtener buenos resultados y generar un clima laboral favorable, y que las personas que poseen un cargo alto, no solo se encarguen de delegar tareas a su personal, sino también involucrarse con ellos en cada actividad que realizan.

Es importante conocer que el Burnout no es calificado como una enfermedad aun teniendo consecuencias crónicas tanto a nivel personal como laboral del individuo, asimismo no se encuentra plasmado en la clasificación de enfermedades (CIE 10), como tampoco en el manual que posee los diagnósticos ni en el estadístico en el que se encuentran los trastornos mentales (DSM IV y V). Por todo esto se ha podido observar que al pasar los años la vida de las personas se ha vuelto cada vez más agitada, en especial en el ámbito laboral, ya que se encuentran bajo cierta presión en el trabajo por parte de sus superiores, por la cual ocasiona que la persona se sobre exija tanto a

nivel físico, laboral, como emocional, la cual, si esto no llega a manejarse de buena manera puede traer consigo muchas consecuencias ocasionando la aparición del Burnout.

Maslach (2017) define el Síndrome como un síntoma psicológico que es ocasionado como respuesta a estímulos que resultan ser estresantes a nivel interpersonal crónico en el ámbito del trabajo. El Burnout está compuesto por tres dimensiones las cuales son: Desinterés de la tarea y sentimientos de cinismo, cansancio abrumador, y una impresión de ineficacia y falta de logro. Los trabajadores de la EPS – Moyobamba laboran para el servicio de la comunidad, ya que se encarga de brindar el servicio de agua y saneamiento a toda la población moyobambina, pues es una entidad que opera en el ámbito urbano y su función es elaborar y comercializar agua potable; así como efectuar el recojo, procedimiento y destino final de las aguas pluviales como también las servidas; y disposición sanitaria de deposiciones.

Ésta empresa busca dar un buen servicio a toda la población, pero también como en otras entidades, presenta ciertas dificultades en cuanto a las relaciones interpersonales entre los trabajadores por diferentes motivos, ya sea porque no se comunican de la forma correcta, no llegan a un acuerdo, no trabajan en equipo, se sobre exigen, consideran que no son escuchados o reconocidos por su trabajo y esto ocasiona en ellos una falta de compromiso con su trabajo, desmotivación, y puede llegar hasta la depresión. Asimismo, se evidenció diferentes tipos de investigaciones sobre el síndrome de Burnout en entidades que brindan un servicio a la comunidad, en la cual, se encontraron casos de nivel medio y alto de Burnout en los laborandos, lo cual trae consigo efectos crónicos en el individuo.

Se considera que los trabajadores de la EPS – Moyobamba están padeciendo el síndrome de Burnout, ya que se logró adjuntar evidencia a través de entrevistas, y conversaciones inopinadas en donde la mayoría expresaba la molestia y cansancio que están teniendo dentro de su ámbito laboral lo cual les está llevando a sentirse desmotivados y a no rendir de manera eficiente, ni eficaz en su trabajo. Por consiguiente, se ha creído necesario realizar un estudio a los trabajadores de la EPS – Moyobamba que se encuentren registrados en planilla para conocer si presentan o no el síndrome persona quemada, teniendo en cuenta también sus tres dimensiones que son cansancio emocional, despersonalización y logro personal. Asimismo, cabe recalcar que para esta tesis se está tomando la teoría de Maslach, por ser la

más complementada e ideal para el campo organizacional, ya que cuenta con un inventario de 22 preguntas, y tiene dimensiones que están divididas la cual permitirá calcular el síndrome de Burnout en los trabajadores.

En cuanto Aguilar, M. (2016) en su trabajo de indagación titulada: *Síndrome de Burnout en los laborandos administrativos de la unidad profesional académica de Nezahualcóyotl*. (Tesis de pregrado). Universidad de México Unidad Profesional académica de Nezahualcóyotl, México, concluye que el personal administrativo de Nezahualcóyotl sufre el Síndrome de Burnout, pero con la ayuda que ellos tendrán lograrán descubrir el motivo que está desencadenando este síndrome para así poder brindar soluciones y erradicar el síndrome de Burnout.

Franco, C. (2014) en su investigación de: *Análisis del Burnout en el personal de una Piedrinera Ubicada en el municipio de Zacapa*. (Tesis de pre grado). Universidad Landívar Rafael, Facultad de humanidades, Zacapa, concluyó que el deterioro en el trabajo de los empleados de ésta empresa no poseen en su mayoría el Burnout, pues se ubican en un rango promedio. Esto quiere decir que están ubicados en un ambiente de riesgo, la cual debe seguir siendo evaluada.

Castillo, S. (2016) en su trabajo de investigación de: *rango de síndrome de desgaste laboral en los trabajadores de enfermería de la región de Huehuetenango "Jorge Molina"*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango concluye que en los resultados adquiridos se pudo observar que aquellas personas que se encontraban en un rango de 40 años en adelante poseían niveles medios y altos en la escala de despersonalización y cansancio emocional, y niveles medios en el nivel de realización personal, esto da a entender que mientras más edad tenga la persona es más propensa a desarrollar el síndrome de Burnout.

En cuanto a Grisales, H. (2016). En su trabajo de investigación *Síndrome de Burnout en trabajadores de enfermería de un hospital de Ibagué, Colombia*. (Tesis de pre grado), Universidad de Antioquía, Medellín, Colombia, concluyó que la aparición de Burnout fue de un 20.1% (IC 95%: 13,9 – 26,4%). Mientras que un 52,3% se encuentran en el límite de sufrir el Burnout. La aparición de este síndrome en profesionales de enfermería fue de un 19,5% y en las que ya se graduaron un 24,4%.

En cuanto a los informes nacionales tenemos a Ledesma, C. (2015) en su trabajo de investigación titulado *el Burnout en trabajadores de una asistencia en la clínica del centro de salud Valdizán Hermilio, Marzo 2015*. (Tesis de pos grado). Universidad de

Ricardo Palma, Lima, Perú. Concluye que los resultados conseguidos de los trabajadores fue que mostraron resultados bajos en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización, y en el logro personal obtuvieron resultados altos, lo cual indica que los trabajadores no presentan un rango alto de Síndrome de Burnout.

Garay et al. (2017) en su trabajo investigativo del *Nivel de desgaste laboral en Docentes del jardín de Institución educativa Privada del Distrito de Pilcomayo*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Perú, Huancayo, Perú, concluyó que se observa que hay en los docentes, un rango alto de Burnout, obteniendo como confianza un 95%, lo cual indica que una gran cantidad de profesores padecen el Burnout, por ende, están cansados, no tienen realización personal y se muestran despersonalizados. Por otro lado Vigo, R. (2016) en su trabajo de investigación de *Rango de desgaste laboral en el personal profesional de Ginecología y Obstetricia, Hospital regional docente de Cajamarca, 2016*, (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú, concluyó que en la red de salud regional de Cajamarca, en el personal de obstetricia y también ginecología se observa un nivel medio de Burnout, la cual esto se debe al agotamiento laboral que presentan y por ende no dan un adecuado trato a sus pacientes.

Tolomeo, A. (2014) en su trabajo de investigación de *estado de afectación y causas asociadas al Síndrome de desgaste laboral en personal de administración y asistencia de la Red de Salud Leoncio Prado – 2014*. (tesis post grado). Universidad de Huánuco, Perú. Concluyó que el 41.2% de los trabajadores que se encuentran en administración y asistenciales de la red de salud Leoncio Prado son afectados por éste síndrome, de la cual el 21.6% son los trabajadores de la administración y un 18.8% son los asistentes.

De igual manera, los estudios realizados en nuestra región, Del Águila, P. (2017) en su tesis de investigación titulado *Asociación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2015*. (tesis de pre grado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó que los trabajadores de la Municipalidad de San Martín presentan un puntaje elevado en la dimensión de realización personal, llegando a un 51% de la muestra, la cual equivale a 121 trabajadores.

Asimismo, como definiciones sobre lo que es este síndrome tenemos a Ledesma (2015) la palabra Burnout es un término que fue utilizado principalmente por la sociedad británica, como una definición muy utilizada por los deportistas la cual

narraba una realidad en que, a pesar de las perspectivas de los individuos, no se llegaba a tener los resultados que se deseaba sin importar que se hayan capacitado y luchado por conseguirlo. En el idioma español quiere decir “estar quemado”, “quemazón profesional” o también “síndrome del quemado profesional”.

Freudenberger (2015) verificó a través de su amplio recorrido como jefe de una clínica cómo sus colaboradores a través del tiempo y como consecuencia de las exigencias y perspectivas de la sociedad y la empresa, se empezaban a hacer visibles síntomas de cansancio, depresión, irritabilidad en cada uno de los que laboraban en la clínica y esto se ampliaba hacia los demás trabajadores. Este concepto se consideraba dentro de un aspecto clínico, basándose en la investigación de su causa, síntomas, recorrido y recomendaciones de procedimiento, manifestándose en el ámbito clínico como un episodio de agotamiento que es efecto de un arduo trabajo en excesivo y sin inquietarse de sus necesidades personales.

Maslach (2016) por el año 1976 aproximadamente, investigaba las respuestas en cuanto a sus emociones de los trabajadores que tenían la profesión de ayudar a otros individuos. Asimismo, decidió utilizar la misma definición que utilizaban los abogados en California para referirse a la poca importancia y pérdida de responsabilidad que se iba presentando cada vez con mayor frecuencia en los trabajadores. En cuanto para Maslach define al desgaste laboral como un Síndrome que está formado de un cansancio a nivel mental, la realización personal del individuo es disminuida y la despersonalización, que puede estar presente en aquellas personas que laboran con alguna necesidad.

Ledesma (2015) nos dice que desde el año 1980, aparecieron diferentes tipos de libros, como también notas en donde se plasmaban diferentes tipos de ejemplos explicativos, brindando diferentes maneras de poder intervenir, además también se presenciaba diferentes formas de verificar las evidencias, a través de los test que existían, los estudios clínicos, como también las entrevistas. El síndrome de Burnout en un comienzo fue investigado en los estados unidos, posteriormente se fue expandiendo hacia Gran Bretaña, Canadá, y actualmente se encuentra ya distribuida en todo el mundo. El lenguaje del Burnout se diferencia porque continúa siendo estudiada dentro del ámbito laboral de aquellas personas que brindan un servicio a la comunidad. Aunque actualmente también está siendo ampliada hacia personas que se encuentran en un ámbito no ocupacional.

Torre y Zevallos (2019) consideran que el síndrome de burnout es un transcurso de adaptación psicológica, entre el individuo y su medio laboral estresante, en donde prevalece la pérdida de interés en sus actividades diarias. En cuanto a los autores que definen con mayor profundidad sobre este síndrome tenemos a Maslach et al. (2017) conceptualiza al Burnout como un síntoma psicológico que es ocasionado como respuesta a estímulos que resultan ser estresantes a nivel interpersonal crónico en el ámbito del trabajo. El Burnout está compuesto por tres dimensiones las cuales son: Desinterés de la tarea y sentimientos de cinismo, cansancio abrumador, y una impresión de ineficacia y falta de logro. Landy y Conte (2016) describen al desgaste laboral como el efecto psicológico que es procedente de un crónico estrés en el ámbito laboral. Este síndrome se observa con mayor prevalencia en aquellos profesionales que se encuentran dentro del ámbito de la salud o trabajo asistencial.

Para Franco (2014) lo conceptualiza como una conmoción de decepción y una rutina trabajosa que es resultado de una sobrecarga de exigencia en cuanto a la energía, al poder espiritual y a las situaciones personales del trabajador. Ocasiona una etapa de cansancio integral (emocional, físico, mental) y va creciendo a medida que va pasando el tiempo. Es decir, se trata de un estrés que persiste a través del tiempo, de desgaste y cansancio profesional, que nace cuando el trabajador no llega a cumplir con las expectativas que tenía en su trabajo, cuando las cosas se le salen de las manos y pierde el control, y esto conlleva a que no pueda realizar sus actividades como las tenía planeada, ni con uno mismo, ni con los demás. Flores (2018) considera que es una forma que se genera como respuesta a exigencias grandes que padece una persona ante estímulos estresantes que pueden ser emocionales e interpersonales y que estén unidos al trabajo. Yubillo (2015) expresa que no existe un único concepto sobre lo que en realidad es el síndrome de burnout, a pesar de que muchos autores coinciden que éste síndrome hace su aparición en la persona como una respuesta a un estrés laboral severo.

Para Pacheco (2016) este síndrome resulta de la conexión que tiene el trabajador con su medio laboral, o también con las relaciones que tiene con sus compañeros de trabajo y superiores, pues nos dice que el burnout dependerá prácticamente de 3 variables: individuales, sociales y organizacionales. Para Castillo (2016) el trabajador quemado se diferencia porque es como un nivel muy avanzado o severo de estrés, que va

creciendo y va trayendo más malestares con el tiempo, como un cansancio tanto físico como mental. Aquella fuente que va de la mano completamente con de Burnout es la medida que se tiene y la cantidad de trabajo, lo cual se relaciona con la manera de relacionarse también tanto el trabajador con el cliente, este cansancio se vuelve crónico, y sale a flote en el estado físico, como también en la conducta de la persona y en el estado emocional.

Dentro de las investigaciones sobre el inicio de este síndrome nos explica más Mingote y Pérez (2017) quienes consideran que la angustia o estrés con uno mismo y con los demás nace con el sufrimiento del enfermo y el de sus familiares, pues aquí aparecen situaciones de disgusto con uno mismo y aparece la frustración por los resultados que han sido obtenidos de la situación del paciente. Pero si existe una adecuada educación psicosocial, puede acceder y ayudar al profesional a controlar mejor la situación y llevarla de una mejor manera ayudando al paciente y a su familia a controlar su ansiedad. Por ello, los autores piensan que los rasgos etiológicos del Burnout son:

Estado civil, los individuos que se encuentran sin pareja están más propensos a desarrollar un cansancio profesional.

Sexo, está comprobado que el sexo femenino es más propenso a presentar estrés laboral que el sexo masculino.

Edad, aparece en mayor cantidad en personas más jóvenes. Mientras más años tenga una persona laborando, la satisfacción laboral también se acrecienta.

Asimismo, para Maslach (2016) este cuadro de Burnout está caracterizado por las siguientes dimensiones:

Cansancio emocional, se caracteriza por la fatiga y el cansancio que presenta la persona, y no sólo nivel físico, sino también a nivel psicológico. En el ámbito de trabajo quiere decir que es el sentimiento que la persona tiene cuando su capacidad de sentir se ve disminuida o deja de existir, es la impresión que se siente, de no poder dar más de ti a los demás. Este cansancio en el trabajo saldrá a flote cuando el empleado se dé cuenta de su imposibilidad para continuar ayudando a sus clientes con la misma alegría y emoción como lo hacía en un comienzo. La autora Maslach expresa que el agotamiento emocional es una disminución del nivel emocional y la sensación que se tiene del creer que ya no se tiene más cosas para ofrecer a los demás, y esto a su vez, va acompañado de expresiones psicológicas y somáticas, como también la

exhaustividad, la irritabilidad y la angustia. Ésta es la primera etapa de éste proceso, en donde las personas se vuelven más insoportables, y empiezan de manera continua los lamentos de que realizan demasiados trabajos, y esto les conlleva a que ya no sientan placer al realizar sus actividades. Un resultado directo del agotamiento emocional viene a ser la despersonalización.

Despersonalización, es el mal desenvolvimiento de las emociones, actitudes y las contestaciones malas, apartadas y deshumanizadas hacia los demás individuos, de manera principal a los beneficiarios de su labor, que van de la mano con un acrecimiento de la desmotivación en el trabajo y la irritabilidad. El trabajador atraviesa una separación no solo de los individuos a los que da su servicio, sino también de sus compañeros con los que labora, expresando una condición de disgusto, hiriente e indiferente, inculpándoles de que ellos son los culpables de su estado de ánimo y de su escaso interés en área de trabajo.

Logro personal, quiere decir a la falta de resultado de las metas que cualquier individuo posee y por la cual lucha para seguir avanzando hacia el éxito. Las bases para poder llegar al éxito deberían estar de la mano con la elaboración de una sola tarea, ya sea que esté relacionado con los demás o con uno mismo. Estas conductas van mezcladas con emociones de deleite y orgullo. En la situación inversa, aparecería una situación de frustración lo cual afectaría directamente a su aprendizaje. En esta etapa, cuando se observa que hay una disminución en su logro personal, extinción de excelentes, y principalmente hay un progresivo distanciamiento de las acciones recreativas tanto con los amigos y familia, generándose una situación de alejamiento y encierro. Ciertos autores también lo delimitan una manera que presenta el trabajador de definirse de manera negativa, especialmente en el aspecto de la realización de su trabajo y con las personas que generalmente trabaja y atiende.

Con esto Consuelo (2018) nos dice que el síndrome de burnout está unido como una consecuencia al estrés laboral crónico, donde una exigencia excesiva en el ámbito laboral hace que la persona tenga sentimientos fríos y distantes, conduciendo esto a la despersonalización y la sensación de sentirse fracasado en su trabajo. Choy (2017) no dice que es muy importante saber que éste síndrome se manifiesta principalmente en

aquellos trabajos que están orientados a tener un contacto directo, cara a cara con otras personas. Por otro lado, Castillo (2016) expresa que el Burnout se puede considerar como un proceso que aparece en el organismo de la persona que realiza un período cambio del proceso, por la cual la contestación orgánica será distinta. Es por esto que expresa que el Síndrome de Burnout se divide en las diferentes fases:

Fase de entusiasmo e idealismo, se da cuando la persona ocupa el nuevo lugar del trabajo con mucho entusiasmo, voluntad y sus propias perspectivas de la misma. Es aquí donde el individuo se implica demasiado en su trabajo, acumulando todo tipo de responsabilidades y tareas ocasionando que tenga que laborar horas extras, pero de manera voluntaria. Aquí pueden aparecer diferentes factores que causen estrés ya sea de manera conjunta o individual.

Fase de estancamiento, las expectativas del trabajador se ven afectadas, ya que no cumple con las perspectivas que tenía en un comienzo, la concordancia que tiene entre la recompensa y su esfuerzo se encuentra desequilibrada. La sobre exigencia del mismo trabajador lo conlleva a presenciar situaciones de ansiedad y cansancio. El trabajador entrega mucho de él mismo intentando sobrellevar la situación estresante de su trabajo, y siente a su vez que no responde de manera eficaz. Existe un bajo rendimiento laboral y aparecen pensamientos de querer cambiar o buscar otro ámbito laboral.

Fase de frustración, aparece el desánimo, la desilusión, que va de la mano con el cansancio, pero, aun así, se mantiene la esperanza de que quizás puedan reconocerle y le brinden la recompensa que esperaba. La persona considera que los medios no son los necesarios, la demanda emocional es amplia y considera que no está recibiendo una buena recompensa ni por parte de la empresa ni por las demás personas, y siente que todo lo que hace no es valorado. Ante el más mínimo estímulo el trabajador se impacienta, presta poca atención en su trabajo, y esto ocasiona disgustos y peleas en el área social y también laboral. También puede conllevar a la aparición de diferentes problemas de salud a nivel físico y psicológico, conllevando esto a una autoestima y rendimiento bajo.

Fase de apatía, se observa un cambio en cuanto a la conducta y la actitud del trabajador. Aparece una actitud que está a la defensiva, se aparta del resto, aparece el cinismo, e intenta evadir cualquier actividad que le cause estrés. No respeta a sus superiores, hay una pérdida de valores, y puede llegar a pensar que escogió la carrera incorrecta. El individuo obviará sus labores, y empezará a ausentarse en el trabajo y se alejará de sus demás compañeros. Se presta poca importancia al trabajo y pierde la capacidad de relacionarse con las personas de su trabajo. Es aquí donde se empieza a percibir la aparición o el aumento de los síntomas tanto a nivel corporal como emocional como por ejemplo el cansancio, dolores de cabeza, enfermedades gastrointestinales, depresión.

Fase de quemado, el individuo cambia totalmente, se siente fracasado en el trabajo. Llega un momento en que explota y trae efectos negativos para la salud. La persona se siente vacía en varios aspectos de su vida. El cambio que tuvo la persona a nivel cognitivo y psicológico se vuelve crónico, su vida laboral se vuelve insatisfecha y de fracaso, conllevándolo a querer dejar el trabajo. Todas aquellas consecuencias que haya tenido a nivel físico y mental, se vuelve más severo, conllevando esto a la aparición de otras enfermedades como la psicosis, neurosis, pensamientos de suicidio, entre otros.

Martinez (2017) nos menciona que todo este proceso del burnout tiene un proceso cíclico y que puede repetirse en más de una oportunidad ya sea en el mismo o en diferentes trabajos como también en diferentes momentos de la vida. Valdera (2016) menciona que el Burnout no aparece de manera repentina en la persona, sino que va avanzando con el transcurso del tiempo, y va aumentando poco a poco, esto se da por la sobrecarga de trabajo que tiene y por las situaciones negativas que hay en el ambiente, es por esto que las personas que tienen largas horas de trabajo durante toda la semana, se ve con mayor claridad que el Burnout va apareciendo en ellos poco a poco.

Para Rodríguez y Chávez (2018) existen teorías que sostienen el estudio del desgaste en el trabajo, se encuentran divididas en 4, que son:

Teoría socio cognitiva del yo, este tipo de teoría expresa que los conocimientos que tienen las personas intervienen sobre lo que realizan y observan, pero a su vez también, los conocimientos que tiene se ve afectado por sus actividades y por los resultados negativos que se ven en otros. También señala que la seguridad que tenga la persona de sí misma establecerá el empeño y la fuerza de voluntad que ponga en su trabajo para lograr con sus objetivos.

Teoría de intercambio social, este otro tipo de teoría ampara que el Síndrome de Burnout aparece cuando los empleados observan que no hay una igualdad entre todos los trabajadores, por lo que el individuo empieza a observar que brinda mucho más por encima de lo que recibe a cambio de su implicancia en el trabajo y de la energía que pone en sus actividades.

Teoría organizacional, en este tipo de teoría se defiende que el motivo principal para que aparezca el síndrome es el clima, el conjunto de creencias y valores, la estructura, los desequilibrios del rol y la ausencia de salud organizacional. Inculpa en su mayor parte a los estímulos que causan estrés dentro del área de trabajo y las habilidades de enfrentamiento que utilizan ante la aparición del burnout.

Teoría estructural, finalmente, ésta teoría protege que en las causas del síndrome influyen los antecedentes organizacionales, personales e interpersonales, basándose en las relaciones sociales y la comunicación, en donde señalan que el estrés es el resultado de una inestabilidad entre las peticiones y la capacidad de contestación del individuo. Pero para que este síndrome se desarrolle existen causas, la cual, para Tolomeo (2014) son aquellos factores estresores encontrados de forma cónica, que pasan dentro del ambiente de trabajo y caen de manera independiente sobre el individuo por lo que hace que éste entre en un estado de alerta. Si no se toma de manera adecuada puede desarrollar el Burnout.

Por otro lado, Cruz (2017) manifiesta que el peligro del síndrome viene fijado por el tipo de relaciones que tenga con sus compañeros de menor o mayor fuerza, que se da ya sea en el medio laboral o personal. Por lo tanto, estas relaciones se verán afectadas

junto con la calidad por diferentes tipos de situaciones y factores de trabajo que dará lugar al síndrome. Dentro de los factores que causa el Burnout tenemos:

Factores sociales, la empresa donde trabajan los individuos, no es una entidad que está apartada del medio, es dependiente, y se desenvuelve dentro del medio social, donde todas las tradiciones y costumbres, y cualquier otra situación van a influenciar en la empresa.

Factores laborales, las empresas son el ente principal en donde nace el síndrome y los elementos que originan esto nacen en la misma empresa. El individuo desarrolla este síndrome porque se ha encontrado realizando trabajos en condiciones que no le favorecían. Esto tiene que ver con que la persona se encuentra trabajando de sobre exigente, tiene una organización estricta y jerarquizada, la cual esto influye en su motivación, responsabilidad y en su participación. La frustración en los trabajadores va en aumento cuando quieren hacer sus actividades, pero no pueden por falta de materiales, apoyo de la empresa y normas.

Factores asociados con el lugar de trabajo, esto se debe a que existen lugares de trabajo con una mala remuneración, bajas exigencias en perfil de puesto, falta de reconocimientos, falta de profesionales capacitados. La falta incentivos y reconocimiento a los trabajadores es el principal factor que ocasiona el síndrome de desgaste laboral en los trabajadores.

Factores interpersonales, considera que la persona quemada nace a partir de hechos vividos entre el trabajador y las demás personas. Por la cual, los medios vividos que se dan entre las personas y su medio laboral como también fuera de él terminan cambiando la percepción del individuo sobre el medio que les envuelve.

Factores personales, las personas que poseen gran capacidad de control, se exigen a sí mismos tanto a nivel personal como laboral y se sienten superiores en su trabajo; son trabajadores que se consideran muy capacitados en un inicio de su trabajo, inclusive pueden trabajar en exceso, pues considera que las tareas que realiza van a ser superiores y con mejores resultados que el de sus demás compañeros. También cabe

recalcar que el Burnout puede causarle a la persona un grado de exigencia excesiva, cada vez que aparezcan síntomas debido a situaciones conflictivas que sean producidas por uno mismo, o por la mezcla de diferentes situaciones tanto personales como organizacionales.

Todo lo antes mencionado trae consigo diferentes signos y síntomas, que para Ledesma (2015) los síntomas que puede tener una persona con el Burnout, se divide en cuatro dimensiones sintomatológicas:

Síntomas psicósomáticos, aparecen cefaleas, cansancio, enfermedades gastrointestinales, molestias musculares en diferentes partes del cuerpo, y en el sexo femenino, también puede producirse la restricción del ciclo menstrual.

Síntomas conductuales, encierra todos aquellos síntomas como la falta al trabajo, reacciones violentas, utilización de sustancias tóxicas e imposibilidad para poder relajarse.

Manifestaciones emocionales, se observa un trato reactivo y distante hacia los sujetos a los que ofrece una asistencia, no es paciente, se vuelve colérico, pierde la concentración por su ansiedad, lo cual lo conlleva a trabajar sin interés, ya que no se siente capaz de hacer bien las cosas, surge el pensamiento de abandonar el trabajo y la autoestima se ve afectada.

Síntomas defensivos, la sintomatología defensiva que apuntan hacia la falta emocional, son los medios que maneja el individuo para así admitir sus sentimientos, obviando las emociones que antes se mencionaron, en donde la forma más habitual es la negación de sus emociones, el sarcasmo, atender a los demás solo cuando se quiere, y el traslado de sentimientos hacia otras situaciones. Asimismo, puede utilizarse como una defensa hacia la atención media para lo que resulta un poco menos desagradable para la persona.

Al no ser tratado a tiempo todas estas manifestaciones clínicas, Llaneza (2017) expresa que el estrés trae consigo muchas consecuencias y a su vez también efectos que pueden ser muchos, que puede darse de manera directa y primaria, como también, en su gran mayoría indirecta y puede tener efectos secundarios o terciarios, asimismo pueden ser positivas, mostrando una motivación o un impulso alto. Muchos no funcionan de la

manera correcta, y conlleva a que no hay un equilibrio ocasionando resultados malos. Llaneza manifiesta que el estrés viene acompañado con muchos efectos negativos en el aspecto de la salud de la persona y que a su vez se divide en 5 categorías, que son las siguientes:

Subjetiva, angustia, agresión, descuido, cansancio, depresión, fracaso, culpa, cobardía, alteración, cambio de humor, nostalgia, nerviosismo, baja autoestima, rigidez, soledad.

Cognoscitiva, imposibilidad para concentrarse y tomar decisiones, es muy sensible a las habladurías, la mente se bloquea, olvidos y distracciones frecuentes.

Fisiológica, hay un incremento de las catecolaminas, como también de corticoides que se presencian en la orina y en la sangre, los rangos de la glucosa que está en la sangre suben, los latidos del corazón de aceleran y sube la presión arterial, las pupilas se dilatan, aparecen dolor en la garganta, escalofríos, tensión de los músculos, insomnio, problemas estomacales, erupciones en la piel, problemas respiratorios. Entonces el burnout puede entenderse como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo y por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado).

Pero debemos saber diferencias lo que es Burnout y estrés, pues Castillo (2016) indica que hoy en día el estrés se ha vuelto un anómalo persistente en nuestras vidas, y en cuanto a esto, menciona que el estrés es el resultado de un individuo a aquellas situaciones que resultas peligrosas o amenazantes para él. Asimismo, Mingote y Pérez, (2017) especifican que el estrés es un procedimiento complejo que aparece y es liberado por situaciones que resultan amenazantes para el bienestar de la persona, como también podría afectar a sus relaciones sociales más cercanas, en la cual la persona debe buscar encontrar el equilibrio, pues éste se vio alterado con la aparición del estrés, para que así pueda mejorar en su aspecto personal como interpersonal.

Los autores Sánchez y López (2012) establecen que tanto el Burnout como el estrés tienen definiciones diferentes pero que sí están relacionados. El Burnout o también

conocido como desgaste laboral es una manera determinada del estrés severo que se da en profesionales. Para poder entender con mayor claridad se buscó las diferencias que tienen cada una de ellas, como también la forma en la que se complementan: El estrés en el trabajo puede darse por diferentes situaciones o factores que son más superficiales, como por ejemplo las condiciones del lugar, la repetición de las tareas, cambios con las horas de trabajo. Todas estas situaciones no quieren decir que están relacionadas de manera directa al Burnout; es decir, estos motivos no son suficientes para que surja el síndrome. Por otro extremo, para que aparezca el Burnout debe existir un alto grado de discrepancia tanto en el ámbito laboral como con las personas que le rodea, en la cual no precisamente aparezca en el estrés laboral. También este tipo de estrés puede darse ante cualquier tarea del trabajo, mientras que en el Burnout es inicialmente un problema característico de aquellas especialidades que están para brindar un servicio a la comunidad, y se diferencia porque es un estrés crónico y que va acompañado por un cansancio tanto a nivel físico como mental y que va empeorando al pasar el tiempo. El tipo y conjunto de trabajo que tenga la persona, más las interacciones con los clientes y sus compañeros de trabajo van a ser puntos clave que definirán la presencia o no del desgaste laboral en los trabajadores, el cansancio se vuelve severo, y es presenciado porque hay una falta de responsabilidad, un bajo nivel emocional y conductual.

Pese a todo esto Ledesma (2015) menciona que este síndrome ha ido aumentando al pasar de los años en personas que trabajan brindando un servicio a la sociedad y el peligro que hay en el medio cultural, económico y social en el que vive el individuo, se han planteado algunos medios preventivos, que varían según los tipos, las cuales son:

Apoyo emocional, es aquella que tiene que ver con el afecto, la amistad y confianza, como también la preocupación y el interés que la persona experimenta de otro.

Apoyo instrumental, son aquellos medios tanto económicos, físicos como materiales con las que cuenta el trabajador.

Apoyo informativo, da permiso a la persona para saber de alguna situación o problema y brindar a su vez determinados medios que podrán ayudarlo a sobrellevar la situación.

Apoyo evaluativo, es una retroalimentación de las actividades que va realizando el trabajador la cual le ayudarán a mejorar en su seguridad.

Orozco (2018) menciona que los efectos negativos en las personas con la aparición del burnout tienden a afectar la salud severamente si no es tratada, pues puede conllevar a trastornos psicosomáticos, como también generar trastornos psicopatológicos. Vásquez (2015) expresa que el Burnout está presente en más del 90% de las sociedades nacionales y que cada vez es mucho más evidente éste síndrome, asimismo, de este porcentaje solo el 14% desarrollan algún tipo de estrategia para poder combatir y no dejarse afectar por el burnout. Cumpa y Chávez (2015) menciona que en su gran mayoría las consecuencias del síndrome son de origen emocional y así también lo demuestra Maslach en su prueba, quien de los 22 ítems con lo que cuenta la prueba, 12 están orientados a nivel emocional.

El Dr. Cairo (2016) plantea 10 puntos muy importantes que ayudarán a prevenir el Burnout:

Aprender a adaptar nuestra perspectiva a la situación.

Aprender a manejar las emociones.

Homeostasis de espacios importantes: trabajo, familia, amigos y aficiones.

Promoción de ejercer un trabajo en equipo.

Tener un límite de tareas apuntadas en la agenda.

Tener un tiempo definido para atender a las personas.

Brindar reconocimientos a los trabajadores, como también percatarse que cuenten con el material necesario para su trabajo.

Brindar capacitaciones a los trabajadores que le ayuden a mejorar en su trabajo.

Practicar la comunicación, para evitar malos entendidos.

Comunicar las inquietudes a las autoridades de cargo alto.

Para este trabajo de investigación se realizó la siguiente formulación del problema: ¿Existirán trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. 2019 que presenten el Síndrome de Burnout?

Este trabajo de investigación está siendo justificado de 5 maneras, la cual teóricamente se está justificando ya que el inventario de Maslach Burnout ha sido aplicado mayormente en el ambiente de la medicina y la educación, y son pocos los estudios

que se han investigado desde hace unos años atrás en el área organizacional, pues éste síndrome puede adquirir cualquier persona que se encuentre trabajando en alguna entidad y sobre todo que esté al servicio de la comunidad. De esta manera aplicando este cuestionario a la población de la EPS contribuirá tanto a la empresa como en la sociedad a brindar mayor información y nuevos resultados a nivel regional sobre el Síndrome de Burnout en empresas.

Asimismo, considero conveniente aplicar el inventario de Maslach Burnout porque se ha observado que entre los trabajadores de la EPS- Moyobamba existen dificultades en cuanto a sus relaciones interpersonales que con el tiempo si no es tratada puede desencadenar en el síndrome de Burnout y los que tal vez ya lo tienen puede empeorar aún más su caso. Cabe recalcar también que es beneficioso aplicar éste cuestionario por el tiempo que se tiene (5 meses) y la cantidad de ítems (22) con la que cuenta la prueba, la cual esto nos ayudará a conocer la realidad de los trabajadores de la PS-Moyobamba.

Por otro lado, se justifica metodológicamente porque se aplicará el inventario de Maslach Burnout para conocer el rango de burnout que puedan presentar los que laboran en la EPS – Moyobamba, a través de la aplicación del inventario se podrá obtener resultados descriptivos la cual nos ayudará a conocer el contexto real de la EPS, ya que con los resultados obtenidos nos permitirá generar las acciones correctivas necesarias que estén relacionadas a las dimensiones del Burnout.

En cuanto a su justificación socialmente es porque con la aplicación del inventario podremos identificar la situación real de los trabajadores de la EPS – Moyobamba y que estén asociadas al síndrome, para que así se puede dar las medidas correctivas, la cual ayudará al trabajador a responder de manera efectiva brindando un mejor servicio a la comunidad.

Finalmente se justifica de forma práctica porque se realizará la aplicación del inventario de Maslach para determinar los niveles del Burnout que presentan los trabajadores de la EPS - Moyobamba a través de cuadros de barras estadísticas que se obtendrá con el programa de Excel, donde se realizará el vaciado de datos y nos brindará los resultados finales.

Como objetivo general se propuso determinar si existen trabajadores de la EPS – Moyobamba S.A. 2019 que presenten el Síndrome de Burnout.

En cuanto a los objetivos específicos se buscó identificar el nivel de cansancio emocional que poseen los trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019.

Identificar el nivel de despersonalización que presentan los trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019.

Identificar el nivel en realización personal que poseen los trabajadores de la EPS – Moyobamba.

En cuanto a la hipótesis se planteó que existen trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019 que presentan el Síndrome de Burnout.

Como también no existen trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019 que presentan el Síndrome de Burnout.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

En esta tesis se utilizó el tipo de investigación no experimental, la cual Hernández (2014) llama diseño no experimental al estudio que se elabora sin la aplicación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente de naturaleza para así analizarlos.

Diseño de investigación:

En este trabajo se utilizó el diseño transeccional descriptivo, quien Hernández (2014) dice que se trata de indagar la incidencia de una o más variables en una población, son estudios descriptivos totalmente.

M ----- O

Donde:

M: Representa a la cantidad de trabajadores en planilla de la EPS Moyobamba. Se recolectan datos y se describe categoría

O: Información que se obtiene a través administración del inventario de Maslach Burnout.

2.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Síndrome de Burnout

Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
SÍNDROME DE BURNOUT	Maslach et al. (Citado por Rodríguez, 2017) define el Síndrome de desgaste laboral como un síntoma psicológico que es ocasionado como respuesta a estímulos que resultan ser estresantes a nivel interpersonal crónico en el ámbito del trabajo.	Se aplicará el instrumento denominado Inventario de Maslach Burnout, que tiene 22 preguntas. (Maslach).	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de molestia y fatiga emocional. • Conflictos emocionales 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	Cuantitativa de intervalo
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actitudes cínicas hacia los clientes y/o compañeros de trabajo 	5, 10, 11, 15, y 22	
			Falta de logro personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de incompetencia. • Fracaso. • Impotencia. • Frustración. • Percepción de sobrecarga laboral. 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población está conformada por los trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019; quien tienen como gerente general, el Lic. Víctor David Ponce Zenteno, asimismo la empresa cuenta con 90 trabajadores actualmente, de los cuales sólo 60 se encuentran registrados en Planilla, y está compuesta por Gerencia de Administración (13), Gerencia de Operaciones (24), Oficina de Planeamiento (3), Gerencia Comercial (15), OCI (2), Gerencia General (3).

Hernández (2010), nos dice que para poder seleccionar a nuestra población se debe tener las diferentes características que deben presentar los trabajadores de la EPS Moyobamba, la cual, aquellos que participaron deben de cumplir con lo siguiente:

Muestra

Para Hernández (2010) la muestra que se tiene no probabilística y también por conveniencia, ya que se tomó en cuenta los criterios que se propuso en cuanto a inclusión y exclusión de los trabajadores de la EPS, completando así una muestra de 60 trabajadores de un total de 90.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: se incluyó a todos los trabajadores registrados en planilla según el decreto legislativo 728 de la EPS – Moyobamba independientemente de su género y su edad.

Criterios de Exclusión: se excluyó a todos los trabajadores de la EPS – Moyobamba 2019, que se encuentran contratados por locación de servicios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de información para ésta investigación se usó como instrumento el inventario de Maslach Burnout, quien fue creada por Instrumento Cristina Maslach, y su administración puede ser individual como colectiva, con una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente y aplicable

para adultos el inventario de Maslach es una prueba que se realiza aproximadamente en unos 10 a 15 minutos aproximadamente y también mide 3 dimensiones del síndrome: Agotamiento emocional, despersonalización, logro personal. En cuanto a su puntaje si obtiene alto puntaje en las dos primeras dimensiones y baja en la tercera dimensión nos permite determinar el burnout.

1. Cansancio emocional. Cuenta con 9 preguntas. Evalúa la vivencia de estar agotado a nivel emocional por las exigencias del trabajo. Se considera alto si obtiene un puntaje de 27-54, un puntaje medio de 19-26 y un puntaje bajo de 0-18.

2. Despersonalización. Está formada por 5 preguntas. Evalúa el estado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y alejamiento. Se considera alto si obtiene un puntaje de 10-30, un puntaje medio de 6-9 y un puntaje bajo de 0-5.

3. Logro personal. Se compone de 8 interrogantes. Examina los sentimientos de auto eficacia y logro personal en el ámbito laboral. Se considera alto si obtiene un puntaje de 0-33, un puntaje medio de 34-39 y un puntaje bajo de 40-48. La categorización de las enunciaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los rangos siguientes:

0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes o menos, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana, 6 = Todos los días. Puntaje alto en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este inventario busca medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres diferentes dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y logro personal.

Validez

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Síndrome de Burnout	1	Psicólogo	48	Existe suficiencia
	2	Psicólogo	48	Existe suficiencia
	3	Psicólogo	47	Existe suficiencia

El instrumento aplicado fue el inventario de Maslach Burnout la cual fue sometido al juicio de tres expertos para verificar la concordancia con la variable de estudio. En el resultado se obtuvo un promedio de 0.95 simbolizando el 95.3 de coherencia entre los expertos para el instrumento de la variable, lo que indica que presenta una alta validez, y que cuenta con todas las condiciones metodológicas para poder ser aplicada.

Confiabilidad

Para obtener una mayor confiabilidad del instrumento para ser aplicado, se realizó un estudio de Alfa de Cronbach la cual tiene que tener un valor que se acerque al 1. De este modo se obtuvo la confiabilidad procesando los resultados obtenidos en una prueba piloto. Para lo cual George y Mallery (2003) recomiendan los siguientes puntajes para su interpretación de resultados:

Coefficiente alfa $>.9$ es excelente

Coefficiente alfa $>.8$ es bueno

Coefficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coefficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coefficiente alfa $>.5$ es pobre

Coefficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Se logró obtener a través del estadístico de alfa de Cronbach una puntuación de 0.8, lo cual indica que la prueba es altamente buena y se obtuvo por medio del análisis de 22 ítems.

2.5. Procedimiento

Como fase diagnóstica en una primera parte de la investigación se pasó a realizar el diagnóstico del estado actual en el que se encontraban los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. a través de la aplicación del inventario de Maslach Burnout a los trabajadores contratados por planilla, como también se entrevistó a algunos trabajadores contratados por locación, para poder conocer la situación actual por la que atravesaban, y encontrar el factor causante de sus estados de ánimos para así buscar las posibles soluciones.

2.6. Método de análisis de datos

Para obtener todos los datos necesarios en este trabajo de investigación, según Hernández (2014) debemos cumplir con las siguientes recomendaciones:

1. En primer lugar se seleccionó la prueba la cual nos ayudó a obtener resultados exactos.
2. En segundo lugar se pasó a aplicar la prueba a la población beneficiaria.
3. En tercer lugar se seleccionó un programa, la cual ayudó a tabular en cuanto a los datos para poder procesarlos, por eso en este trabajo se utilizó el programa de Excel, y así obtener los resultados exactos a través de cuadros de barras estadísticos. Para lograr una confiabilidad mayor en este inventario de Maslach Burnout se usó el estadístico de alfa de Cronbach donde se obtuvo una puntuación de 0.8, esto quiere decir que esta prueba es confiable altamente.
4. En cuarto lugar, en cuanto a la discusión se confirmó a través de nuestros resultados obtenidos y se comparó con los antecedentes propuestos en esta investigación.
5. Por último, se concluyó aceptando la hipótesis de este trabajo investigativo, para así poder finalmente brindar recomendaciones adecuadas.

2.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación está cumpliendo con todas las técnicas, así como los métodos y también las normas que exige el APA, se considera que toda información adquirida en cuanto a los resultados finales, únicamente podrán

acceder a ellos las personas que participaron en esta investigación. Asimismo ante de aplicar la prueba seleccionada se solicitó el consentimiento a cada trabajador para aplicar la prueba.

III. Resultados

Tabla 1:

Resultados de la evaluación en la Dimensión de Cansancio Emocional a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Agotamiento emocional		
Nivel de identificación	Cantidad	%
Alto 27-54	9	15%
Medio 19-26	43	72%
Bajo 0-18	8	13%
Total	60	100%

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

En la tabla 1 se puede observar los puntajes obtenidos por los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. en cuanto a la dimensión de Cansancio Emocional del inventario de Maslach Burnout, donde se observa que un 72% de los trabajadores se encuentra en un nivel medio.

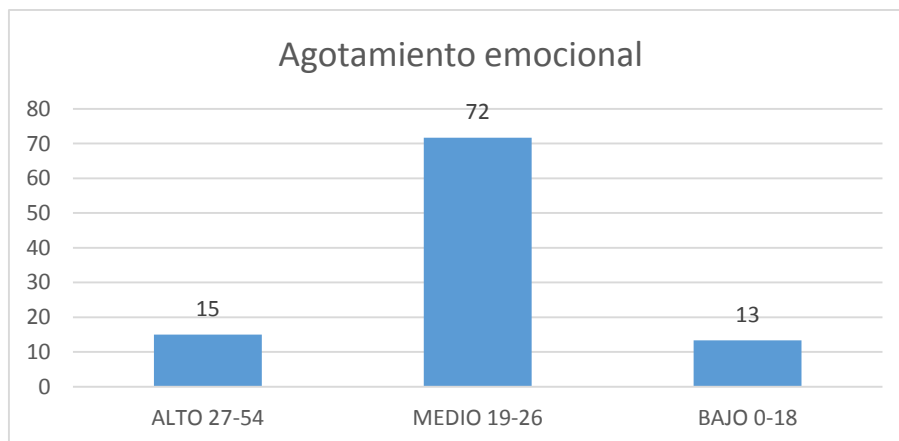


Figura 1:

Resultados estadísticos de la evaluación en la Dimensión de Cansancio Emocional a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

Como se ve en la figura 1 un 15% de los trabajadores presentan un alto agotamiento emocional, es decir presentan un cansancio tanto a nivel físico como mental, mientras que un 72% se encuentra en un nivel medio en el desarrollo de esta dimensión y solo un 13% de los laborandos están ubicados en un nivel bajo, es decir no presentan cansancio emocional.

Tabla 2: *Tabla de la evaluación en la Dimensión de Despersonalización a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.*

Despersonalización		
Nivel de identificación	Cantidad	%
Alto 10-30	7	12%
Medio 6-9	37	62%
Bajo 0-5	16	27%
Total	60	100%

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

Como se puede observar, en la tabla 2 en su mayoría, un 62% de los trabajadores se encuentra en un nivel medio en despersonalización lo cual indica que en cierta medida están siendo afectados en esta dimensión.

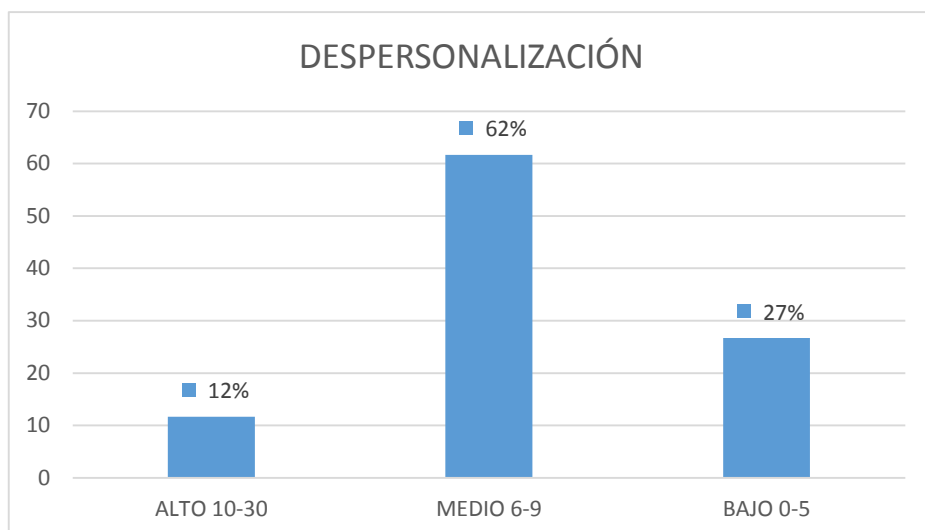


Figura 2: Resultados estadísticos de la evaluación en la Dimensión de Despersonalización a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

Como podemos ver en la figura 2 un 12% que corresponde a 7 trabajadores se encuentra con un alto nivel de despersonalización, es decir, suelen separarse de su círculo social, son irritables, presentan malas actitudes, mientras que un 62% que corresponde a 37 trabajadores se encuentran en un nivel medio, lo cual indica que están empezando a desarrollar la despersonalización, mientras que solo un 27% que son 16 trabajadores se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 3: Resultados de la evaluación en la Dimensión de Realización Personal a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Realización personal		
Nivel de identificación	Cantidad	%
Alto 0-33	13	22%
Medio 34-39	36	60%
Bajo 40-48	11	18%
Total	60	100%

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

Se observa en el cuadro 3 en la dimensión de realización personal, un 60% que corresponde a 36 trabajadores que se encuentran en un nivel medio, y solo un 22% en un nivel alto.

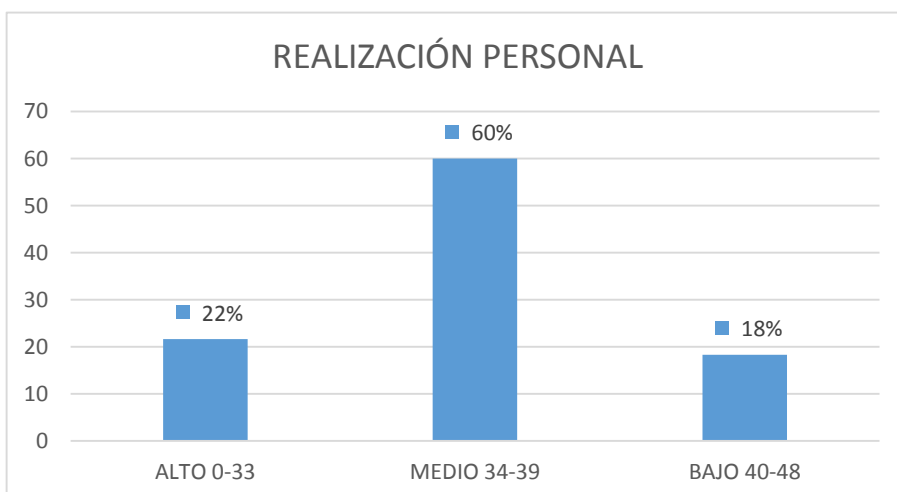


Figura 3: Resultados estadísticos de la evaluación en la Dimensión de Realización Personal a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

En la figura 3 solo un 22% que corresponde a 13 trabajadores tienen un alto nivel de logro personal, mientras que un 60% que corresponde a 36 trabajadores presentan un nivel medio y un 18% que corresponde a 11 trabajadores se encuentran en un nivel bajo, lo cual indica que estas personas se sienten frustradas, no logran con sus objetivos, se aíslan y son negativos.

Tabla 4: Resultados del inventario del Síndrome de Burnout a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Síndrome de burnout			
Dimensión	Nivel de identificación	Cantidad	%
Agotamiento emocional	Alto 27-54	6	10.0
Despersonalización	Alto 10-30	6	10.0
Realización personal	Bajo 40-48	6	10.0
Total trabajadores		60	

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

En el cuadro 4 de un total de 60 trabajadores solo un 10.0% de ellos presenta un alto nivel de agotamiento emocional, como también un 10.0% se encuentra en un alto nivel de despersonalización, y finalmente un 10.0% presenta un bajo nivel de logro personal, lo cual indica que presentan el síndrome de desgaste laboral.

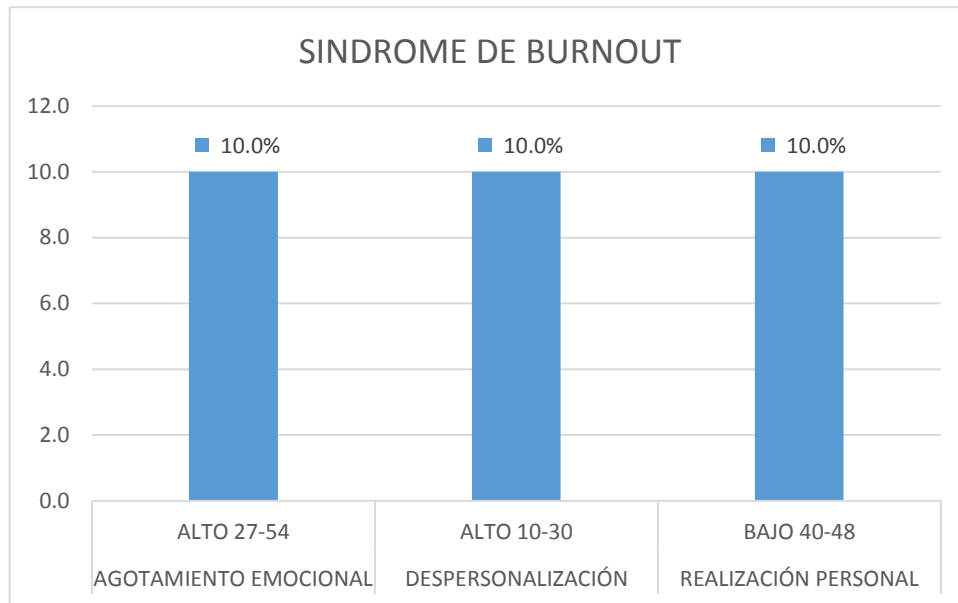


Figura 4: Resultados estadísticos de la evaluación del Síndrome de Burnout a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Fuente: Inventario de Maslach Burnout ejecutado a trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019.

Interpretación

En la figura 4 se observa el porcentaje total de los trabajadores que ya padecen el síndrome de Burnout, la cual, son un 10.0% que equivale a 6 trabajadores, de un total de 60 trabajadores, pues tienen un nivel alto de cansancio emocional, un nivel alto de despersonalización y un nivel bajo de logro personal, la cual se han visto afectados por su ambiente laboral.

IV. Discusión

En cuanto a los resultados obtenidos del inventario de Maslach Burnout se tuvo como resultado que un 10.0% que corresponden a 6 trabajadores presentan el síndrome de burnout, pues mostraron altos rangos en las dimensiones de cansancio emocional como en despersonalización y un bajo nivel en la dimensión de logro personal. Asimismo, la mayoría de trabajadores presentan un rango medio en las dimensiones, lo cual indica que se encuentran en una zona de riesgo, que, si no es tratada a tiempo, pueden alcanzar a desarrollar este síndrome.

Estos resultados coinciden con lo que Franco (2014) obtuvo resultados similares en una empresa de pedrería, en donde la mayoría de trabajadores no presentaban el Burnout, pero sí se encuentran localizados en un rango promedio, es decir que se encuentran, en un ambiente de riesgo la cual debe ser continuamente evaluada.

En cambio, Tolomeo en (2014) obtuvo en su trabajo de investigación a trabajadores de una asistencia y al personal administrativo del hospital Leoncio Prado que un 41.2% de los trabajadores muestran el síndrome de desgaste laboral de la cual el 21.6% son trabajadores de administración y un 18% son los asistentes.

Por tal motivo con los resultados adquiridos de la ejecución de la prueba a los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. se acepta la hipótesis, donde nos señala que existen trabajadores que presentan un alto nivel del síndrome de Burnout.

V. Conclusiones

- 5.1. De todos los trabajadores un 15% tienen un nivel alto en la dimensión de cansancio emocional, pero también existe un 72% que presenta un rango medio y un 13% un rango bajo.
- 5.2. En la segunda dimensión que es despersonalización se obtuvo que solo un 12% de los trabajadores presenta un nivel alto de despersonalización, mientras que un 62% está ubicado en un rango medio medio, y solo un 27% presenta un rango bajo.
- 5.3. En cuanto a la dimensión de logro personal, solo un 22% de los trabajadores de la EPS Moyobamba presentan un nivel alto en esta dimensión, mientras que un 60% se encuentra en rango medio, y un 18% en rango bajo.
- 5.4. Finalmente, en cuanto a los resultados adquiridos en el inventario de Maslach Burnout, se pudo detectar que de 60 trabajadores que son el 100%, solo un 10% padece el síndrome de Burnout, por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

VI. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se recomienda a la EPS Moyobamba lo siguiente:

- 6.1. Elaborar talleres de inteligencia emocional con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la comunicación entre los trabajadores para así limar asperezas y solucionar los conflictos entre ellos.
- 6.2. Contar con un área de bienestar laboral que cuente con profesionales en psicología la cual esté al servicio de los trabajadores de la EPS Moyobamba.
- 6.3. Realizar evaluaciones psicológicas de desempeño laboral cada seis meses a todos los trabajadores para así conocer cuan efectivos y eficientes están siendo en sus trabajos.
- 6.4. Generar constantemente un reconocimiento e incentivos extrínsecos a aquellos trabajadores que han desempeñado de una manera sobresaliente su trabajo durante cada mes, para así mejorar la motivación en ellos.

Referencias

- Aguilar, M. (2016). *Síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl, México, 2016*. (Tesis de post grado). Universidad autónoma del estado de México, México. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65869/Tesis%20Socorro-split-merge.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Avendaño, C. (2017). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2017*. (Tesis de post grado). Universidad nacional de educación, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1517>
- Castillo, S. (2016). *Nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste laboral) en el personal de enfermería del hospital regional de huehuetenango, Dr. Jorge Vides Molina, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Castillo-Silvia.pdf>
- Centurión, C., Palacios, E. (2016). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú, agencia España - Trujillo, 2016*. (Tesis de post grado). Universidad privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRISTINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURNOUT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%3%91O_DATOS.PDF
- Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de lima metropolitana*. (Tesis de post grado). Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout_ChoyVesson_i_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Consuelo, C. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial de la policía nacional del Perú, Lima, 2017*. (Tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cumpa, F., Chávez, P. (2015). *Síndrome de burnout en docentes de nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015.* (Tesis de pre grado). Universidad privada Juan Mejía Vaca, Perú. Recuperado de: http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/21/1/Fabiola_Cumpa_y_Pamela_Chavez.pdf
- Del Águila, P. (2017). *Asociación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín-2015.* (Tesis de pre grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16466/DelAguila_RPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J. (2018). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital marino molina SCCIPA en el periodo septiembre – noviembre 2017.* (Tesis de pre grado). Universidad Ricardo Palma, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1153/TESIS%20-%20JOSE%20BRYAN%20FLORES%20SIERRA%20HECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franco, C. (2014). *Diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de una pedrinera ubicada en el municipio de teculután, Zacapa, 2014.* (Tesis de pre grado). Universidad Rafael Landívar, Perú. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Franco-Carmen.pdf>
- Garay, et al. (2017). *Nivel de síndrome de burnout en docentes del nivel inicial de instituciones educativas Privadas del distrito de Pilcomayo. 2017.* (Tesis de post grado). Universidad Nacional del centro de Perú, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3437>
- Grisales, H. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014.* Revista: Revista electrónica trimestral de enfermería. Universidad de Tolima, Colombia. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n41/administracion4.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ta. Ed.). México: Mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.

- Illera, D. (2012). *Estrés laboral (Síndrome de Burnout) en un hospital no acreditado en el municipio de Mocoa año 2012, Popaya, 2013*. Universidad EAN, Colombia. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4472/IlleraDiego2013.pdf?sequence=2>
- Ledesma, C. (2015). *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital "Hermilio Valdizán"-Marzo 2015*. Lima, 2015. (Tesis de pre grado). Universidad Ricardo Palma, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/580/1/ledesma_ca.pdf
- Martinez, G. (2017). *Nivel de síndrome de burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima Metropolitana*. (Tesis de pre grado). Lima, Perú. Universidad nacional mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7059/Martinez_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C. (2015). *Manual Del Mbi Inventario de Burnout Maslach. (2da Ed.)*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/322037991/Manual-Del-Mbi-Inventario-de-Burnout-Maslach>
- Maslach, C. (abril, 2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. Revista: Ciencia & trabajo. Universidad de Santiago, Chile. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Miravalles, J. (2016). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Revista: Gabinete psicológico. Gabinete psicológico, España. Recuperado de: <https://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Neciosup, S. (2016). *Nivel del síndrome de Burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Hospital regional docente de Cajamarca, 2016*. Universidad nacional de Cajamarca, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/962/T016_72371021_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Orozco, S. (2018). *Ansiedad y desgaste ocupacional (burnout)*. (Tesis de pre grado). Quetzaltenango, México. Universidad Rafael Landívar, México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Orozco-Sara.pdf>
- Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción de clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de lima metropolitana*. (Tesis de pre grado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1>
- Panizo, D. (2015). *Relación entre personalidad tipo a y síndrome de burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de lima, 2015*. (Tesis de post grado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/380>
- Puertas, K. (2017). *Prevalencia y factores asociados al Síndrome de Burnout en alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Lima, 2017*. (Tesis de pre grado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/934/Prevalencia_PuertasNeyra_Kevin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. (2017). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores administrativos con atención al público del hospital Cayetano Heredia*. (Tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22094/Rodr%C3%ADguez_VA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, L., Chávez, Y. (2018). *Calidad de vida profesional y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en la clínica privada Jesús del Norte, lima 2018*. (Tesis de pre grado). Universidad Peruana Norbert Wiener, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1870/TITULO%200->

%20Rodriguez%20Sevillano%2C%20%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, L. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de Lima*. (Tesis de post grado). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4051/sanchez_mlg.pdf;jsessionid=C115AA972C19E3BB01FC02C3C2CB44B1?sequence=3

Tolomeo, N. (2014). *Grado de Afectación y Factores Asociados del Síndrome de Burnout en Personal Asistencial y Administrativo de la Red de Salud Leoncio Prado – 2014*. (tesis de post grado). Universidad de Huánuco, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/538/INFORME%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torre, L., Zevallos, G. (2019). *Síndrome de burnout en trabajadores de call center de hospitales de ESSALUD del Sur de Perú, 2018*. (Tesis de pre grado). Universidad Andina del Cusco, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2876/1/Ginet_Luz_Tesis_bachiller_2019.pdf

Yubillo, T. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la EP PETROECUADOR*. (Tesis de pre grado). Universidad central del Ecuador, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7628/1/T-UCE-0007-346i.pdf>

Valdera, L. (2016). *Relación entre dimensiones del burnout y calidad de sueño en licenciados y técnicos de enfermería de una clínica de lima metropolitana. Lima, 2016*. (Tesis de post grado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/483/Relaci%C3%B3n%20entre%20dimensiones%20del%20Burnout%20y%20calidad%20de%20sue%C3%B1o%20en%20licenciados%20y%20t%C3%A9cnicos%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vásquez, V. (2015). *Síndrome de Burnout en anestesiólogos Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*. (Tesis de pos grado). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2115/vasquez_vk.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Vigo, R. (2016). *Síndrome de Burnout en educadores*. Revista: Docplayer. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de: <https://docplayer.es/87412825-Sindrome-de-burnout-en-educadores.html>

ANEXOS

Anexos
Anexo 01
Matriz de Consistencia

Título: Nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Existirán trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. 2019 que presenten el síndrome de burnout?</p>	<p><u>General:</u></p> <p>Determinar si existen trabajadores de la EPS – Moyobamba S.A. 2019 que presenten el Síndrome de Burnout.</p> <p><u>Específico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de cansancio emocional que poseen los trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019. - Identificar el nivel de despersonalización que presentan los trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019. - Identificar el nivel en realización personal que poseen los trabajadores de la EPS – Moyobamba. 	<p>H1: Existen trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019 que presentan el Síndrome de Burnout.</p> <p>H0: No existen trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019 que presentan el Síndrome de Burnout.</p>	<p>Instrumentos</p> <p>Inventario de Maslach Burnout</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variable y dimensiones						
<p>Diseño transeccional descriptivo</p> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; margin: 10px auto; text-align: center;">M---O</div> <p>M: Representa a la cantidad de trabajadores en planilla de la EPS Moyobamba. Se recolectan datos y se describe categoría.</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población está conformada por los trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019; quien tienen como gerente general, el Lic. Víctor David Ponce Zenteno, asimismo la empresa cuenta con 99 trabajadores actualmente, de los cuales sólo 60 se encuentran registrados en Planilla, y está compuesta por Gerencia de Administración (13), Gerencia de Operaciones (24), Oficina de Planeamiento (3), Gerencia Comercial (15), OCI (2), Gerencia General (3).</p> <p>MUESTRA</p> <p>Según Hernández (2010) la muestra es no probabilística por conveniencia, teniendo en cuenta las características de la investigación, basando en los criterios de inclusión y exclusión, siendo la muestra 60 beneficiarios de un total de 99 trabajadores de la EPS – Moyobamba, 2019.</p>	<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1258 247 1435 304">Variable</th> <th data-bbox="1435 247 1774 304">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1258 304 1435 536" rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Síndrome de Burnout</td> <td data-bbox="1435 304 1774 362">Agotamiento personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1435 362 1774 419">Despersonalización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1435 419 1774 536" style="text-align: center;">Falta de realización personal</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Síndrome de Burnout	Agotamiento personal	Despersonalización	Falta de realización personal
Variable	Dimensiones							
Síndrome de Burnout	Agotamiento personal							
	Despersonalización							
	Falta de realización personal							

Anexo 02

Instrumento de recolección de datos

Inventario de Maslach Burnout

NOMBRE Y APELLIDO..... **SEXO:**

EDAD: **FECHA:**

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. **LOS RESULTADOS DE ESTE CUESTIONARIO SON ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES Y EN NINGÚN CASO ACCESIBLES A OTRAS PERSONAS.** Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0	Una vez a la semana: 4
Pocas veces al año o menos: 1	Pocas veces a la semana: 5
Una vez al mes o menos: 2	Diariamente: 6
Algunas veces al mes: 3	

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10.Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13.Me siento frustrado por el trabajo.							
14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18.Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22.Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lubinda Yolita Chuzón Soplín
 Institución donde labora : Consultorio psicológico Psicocrea
 Especialidad : Psicóloga
 Instrumento de evaluación : Inventario
 Autor (s) del instrumento (s) : Cristina Maslach

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

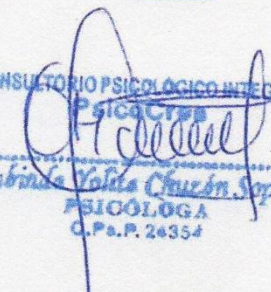
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 02 de abril de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 CONSULTORIO PSICOLÓGICO INTEGRAL
 Psicocrea
 Lubinda Yolita Chuzón Soplín
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 24354

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Claudia Melissa Cenepo Gálvez
 Institución donde labora : PRITE
 Especialidad : Psicóloga
 Instrumento de evaluación : Inventario
 Autor (s) del instrumento (s) : Cristina Maslach

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación					x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación				x		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x	
PUNTAJE TOTAL						48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

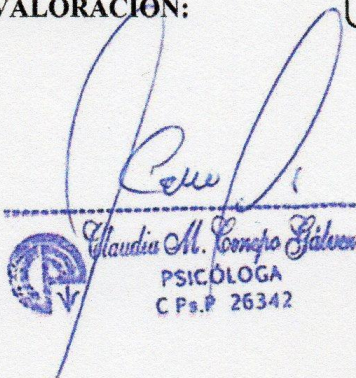
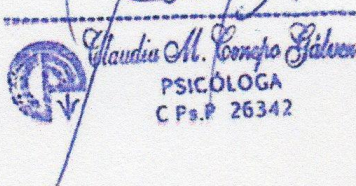
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 02 de abril de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48



 Claudia M. Cenepo Gálvez
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 26342

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Iván Pavel Sánchez García
 Institución donde labora : DEMUNA
 Especialidad : Psicólogo
 Instrumento de evaluación : Inventario
 Autor (s) del instrumento (s) : Cristina Maslach

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 02 de Abril de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

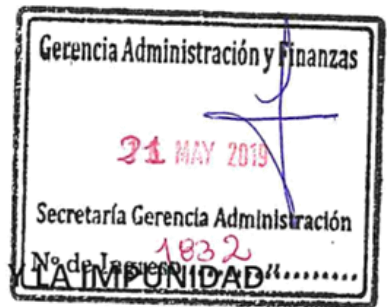
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
MOYOBAMBA

Ps. IVÁN PAVEL SÁNCHEZ GARCÍA
C.Ps. P. 26407
RESPONSABLE DEMUNA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"



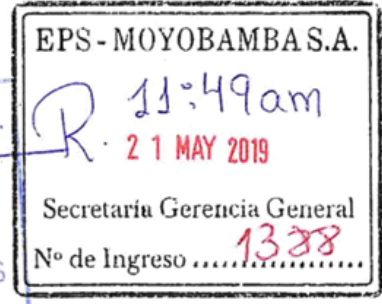
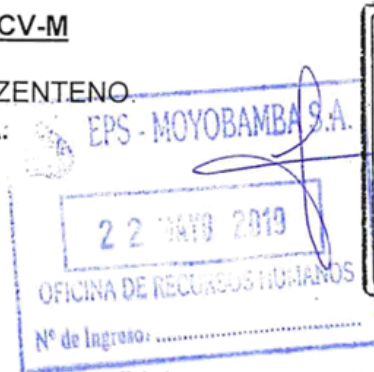
Moyobamba, 21 de mayo de 2019.

OFICIO N° 032-2019/PE.PSIC/UCV-M

Lic. Adim. Víctor David, PONCE ZENTENO.
GERENTE EPS - MOYOBAMBA:

Ciudad. -

De mi mayor consideración. -



Por medio de la presente, es grato dirigirme a usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la Escuela Profesional Psicología – UCV, Filial Moyobamba y a la vez presentar a la estudiante:

- Anita Gabriela SIFUENTES DAZA, con código Estudiante: 7000810992, del XI ciclo de la carrera profesional de psicología.

En tal sentido nuestra estudiante desea ejecutar el Trabajo de Investigación para la experiencia curricular Desarrollo del Proyecto de Investigación, por lo cual recurre a usted para brindarle un espacio en la Institución a la que usted representa y las facilidades necesarias para que realicen dichas actividades.

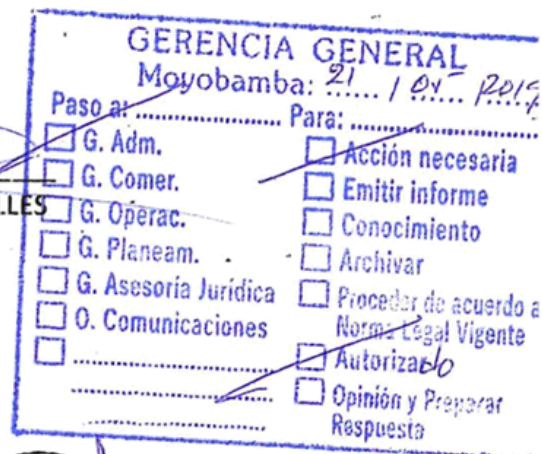
Dicha investigación denominada: "Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de EPS – Moyobamba, 2019". Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Seguro de contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad de expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Mg. Dioner Francis, MARIN PUELLES
Coordinador EP Psicología
UCV – Moyobamba



Moyobamba: 20/05/19

Pase a: RRHH

Par: Conocimiento y fines

Gerencia de Administración



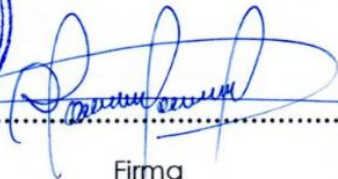
Legajo y archivo 49

Yo, Andy Paúl, García Orbe, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Moyobamba, revisor de la tesis titulada:

"Nivel de Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019", de la estudiante: Anita Gabriela Sifuentes Daza constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Moyobamba 05 de diciembre de 2019.



Firma

Andy Paúl, García Orbe

DNI: 45396653

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1049555943&ks=3&lang=es&ko=1227768312

feedback studio | TESIS_PROSA_-_ANITA_turniting.docx | /0 | 2 de 17



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹**FACULTAD DE HUMANIDADES**
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., ²⁰2019”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
 Sifuentes Daza, Anita Gabriela (0000-0003-3378-078)

ASESOR:

Resumen de coincidencias

10 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Cambiar al Informe de similitud con fuentes para la traducción del trabajo al inglés

10	1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	dspace.umh.es Fuente de Internet	1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
6	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %	>
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %	>
8	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %	>

Página: 1 de 35 | Número de palabras: 8628 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ES 11:10 a.m. 05/12/2019



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres : Sifuentes Daza Anita Gabriela
D.N.I. : 72487786
Domicilio : Jr. Benavides #648
Móvil : 986531265
E-mail : anygaby_010594@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Académico Profesional de Psicología
Carrera : Psicología
Título : Profesional de licenciado en psicología

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

- Sifuentes Daza, Anita Gabriela

Título de la tesis:

- Nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la EPS
Moyobamba S.A., 2019.

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Moyobamba, 19 de mayo de 2020

Anita Gabriela Sifuentes Daza
DNI: 72487786



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Lic. Andy Paul, GARCIA ORBE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Anita Gabriela, SIFUENTES DAZA

INFORME TÍTULADO:

“NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EPS MOYOBAMBA S.A., 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de setiembre de 2019.

NOTA O MENCIÓN: 15

