



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Guillermo Gerónimo, Edwin Renzo (ORCID:[0000-0002-9504-8634](https://orcid.org/0000-0002-9504-8634))

León García, Stefany Paola (ORCID:[0000-0003-4359-7233](https://orcid.org/0000-0003-4359-7233))

ASESORA:

Dra. Cortez Chávez, Claudia Virginia (ORCID: 0000-0001-8017-8543)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada con mucho amor a nuestro hijo (Thiago) por darnos la fuerza necesaria para seguir luchando y a nuestras madres, por la ayuda incondicional que nos dieron todos los días para seguir adelante en nuestra superación profesional.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos cumplir con nuestros objetivos, por darnos buena salud, fortalezas; a nuestras madres y familiares por su amor y apoyo incondicional; a la UCV, por darnos la oportunidad de poder cumplir con nuestras metas en esta etapa de nuestra vida profesional; a nuestra asesora quien nos guio durante todas las clases para lograr culminar con éxito esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos de recolección de datos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020	16
Tabla 2 Nivel de cansancio emocional en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020	17
Tabla 3 Nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020	18
Tabla 4 Nivel de realización personal en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020	19
Tabla 5 Tabla de frecuencias por dimensiones	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo simple y un diseño no experimental de corte transversal, La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986) Los resultados fueron que el 50,0% de los encuestados tienen nivel medio de burnout, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y el 18,0% están en el nivel alto. Con respecto a la dimensión cansancio emocional fue que el 46,0% están en el nivel medio, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto. Con respecto a la dimensión despersonalización el 48,0% están en un nivel bajo, seguido del 30,0% que presentan el nivel medio y el 22,0% están en el nivel alto. Asimismo, en la dimensión de realización personal el 40,0% tienen un nivel medio, seguido del 38,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto. Se concluyó que el nivel medio predomina en las tres dimensiones.

Palabras clave: síndrome de burnout, pandemia, dimensión

Abstract

The objective of this research was to determine the level of burnout syndrome in workers of a public transport company, in time of pandemic, Huacho 2020. The research is of a basic type with a quantitative approach of simple descriptive scope and a non-experimental design of cross-section, the sample consisted of 50 workers, the Maslach Burnout Inventory instrument was used (Maslach and Jackson, 1986) The results were that 50.0% of the respondents had a medium level of burnout, followed by 32.0% that present the low level and 18.0% are in the high level. Regarding the emotional fatigue dimension, 46.0% were at the medium level, followed by 32.0% who presented the low level and 22.0% were at the high level. Regarding the depersonalization dimension, 48.0% are at a low level, followed by 30.0% who present the medium level and 22.0% are at the high level. Likewise, in the dimension of personal fulfillment, 40.0% have a medium level, followed by 38.0% who present the low level and 22.0% are at the high level. It was concluded that the medium level predominates in the three dimensions.

Keywords: burnout syndrome, pandemic, dimension

I. INTRODUCCIÓN

Pérez, (2015) La dinámica del mercado laboral ha condicionado que muchos trabajadores tengan un acelerado ritmo de vida, sobre-exigiéndose en sus tareas para alcanzar sus metas y de esta forma pueden desarrollar niveles altos de estrés y con el tiempo manifestar el Síndrome de Burnout.

En un determinado tiempo de sus vidas, los trabajadores pasan situaciones agobiantes, producidas por diferentes factores, de los que podemos nombrar: la excesiva carga laboral, una conformación de mercados competitivos, entre otros. Los trabajadores de transporte público, también están vulnerables a esta dura realidad.

González y Landero (2015) afirmaron que “el estrés es un fenómeno que se presenta con frecuencia en los conductores de transporte público”, (pag.230), la Organización Mundial de la Salud catalogó el síndrome de burnout como un trastorno que implica agotamiento crónico, distancia mental y disminución de la eficacia profesional.

Saborío e Hidalgo, (2015) Afirman que el síndrome de burnout está caracterizado por la existencia de 3 síntomas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal y lo definieron como una respuesta al estrés laboral crónico. Así mismo, Martínez, (2016) sostiene que el síndrome de burnout no debería ser calificado como un estrés psicológico, en caso contrario, se califica como la respuesta a estresores que origina un estrés crónico, los cuales se genera a través de la interacción profesional-cliente, y trabajador organización.

En consecuencia, debido al acelerado ritmo de vida que tienen los trabajadores de transporte público, están expuestos a diferentes factores que pueden originar estrés y dejarlos totalmente indefensos a desarrollar este síndrome; estas manifestaciones son del trabajo, ya sea por la presión de llegar rápido a su destino, por recoger más pasajeros o por la congestión vehicular, debido al exceso de las unidades motorizadas.

En el aspecto internacional, la asociación Costarricense de Medicina difundió un estudio denominado Síndrome de Burnout, donde menciona que los estudios efectuados en Holanda, determinaron que el 15% de los trabajadores sufren del síndrome de burnout Saborío e Hidalgo, (2015)

la Organización internacional del Trabajo (OIT, 2016) afirmaron que esta afección denominada estrés ha sido materia de investigación durante muchos años en diferentes naciones del mundo, situándose dentro de los problemas más grandes de todo el planeta, debido que afecta la salud del trabajador, originando una notable disminución en su funcionamiento y en la productividad laboral. Según la investigación llevada a cabo por la (OMS, 2016) México es el territorio con el mayor índice de casos de personas con estrés, asociado al trabajo, debido que, de 75,000 casos de infartos al año, el 25% es ocasionado por el estrés laboral. Así mismo, el 75% de trabajadores mexicanos padecen de esta enfermedad, seguido de China con un 73% y USA con el 59%.

(OIT y OMS, 2018) anunciaron que demasiado trabajo o la poca oportunidad laboral, horarios inflexibles, escasa seguridad laboral, comunicación poca asertiva entre compañeros y la ausencia de apoyo de parte de la familia, son los primeros factores que originan el estrés. El estudio realizado por la Universidad Autónoma de México en una muestra de 500 profesionales, el 100% de los evaluados manifestaron estrés laboral, asimismo el 60% manifestaron el síndrome de Burnout. Por otro lado, en la Unión Europea, se identificó que el Síndrome de Burnout, afecto aproximadamente a 43 millones de trabajadores y en el mundo se cree que perjudica al 40% de la población gremial activa en cada nación Maringa, (2015).

A nivel nacional. Diario Gestión, (2016), de una muestra de 4.000 peruanos encuestados, arrojaron como resultado que el 33% el nivel de estrés aumentó en un periodo de un año, siendo uno de los componentes que más influyó en el trabajo con un 61%, el 78% aseguró haber padecido estrés laboral, el 89% informó que las compañías no tomaron decisiones oportunas en el momento para poder contrarrestar o reducir el estrés y sólo un 11% accedió a un programa para poder superar esta afección.

En Arequipa, según con el estudio realizado, (UCSP, 2015) en una muestra de psicólogos, conductores y policías, de una compañía de transporte público se halló que, solo el 25% de los psicólogos participantes padecía el síndrome de burnout, por el contrario, los policías presentaron en un 50% y los conductores en un 80% de los sujetos evaluados respectivamente.

El síndrome de burnout se desarrolla en trabajadores de diferentes áreas, especialmente en los que tienen trato continuo con las personas: trabajadores que prestan servicios sociales, profesionales de la salud, etc.; el síndrome se origina de un proceso en que las planificaciones de afrontamiento que emplea el trabajador ante una situación de estrés crónico laboral no son eficientes. Además, en el entorno individual, los trabajadores están dispuestos a trabajar en exceso y de manera duradera en el tiempo en su deseo de adecuarse y responder eficientemente a los requerimientos y presiones laborales, lo que ocasiona experimentar situaciones estresantes.

Maguiña, (2020) Señala que la enfermedad pandémica de la COVID-19 ha impactado definitivamente en varios puntos de nuestra vida, ante la amenaza del contagio, los individuos se vieron forzadas a recluirse en sus domicilios, a reducir el contacto social, a minimizar el movimiento. En definitiva, se tuvo que delimitar al mayor el contacto social y el transporte público. Por otra parte, el transporte público se vio muy afectado por la poca afluencia de pasajeros y la restricción de los viajes internacionales e interprovinciales para evitar las aglomeraciones.

Además, en los últimos meses, muchos países decidieron cerrar sus fronteras e impusieron la inmovilización social, esto se reflejó en la reducción de la demanda de transporte a un nivel regional y mundial, no se ha evaluado de forma concluyente, pero es muy probable que genere consecuencias económicas por el brote del virus afectando al transporte público de forma muy grave. Como se sabe el sector del transporte público está muy relacionado con el crecimiento económico, es posible que la pérdida de ingresos sea irreparable, además de estas pérdidas, existe un notable incremento de los precios por la limpieza frecuente de las unidades y servicios, esto generó grandes pérdidas económicas a las compañías de transporte urbano y operadores.

Andina (2020) El transporte público a nivel regional, en las ciudades de Ancash, Huánuco también se vieron afectados por este fenómeno de manera drástica, obligándolos a reducir a un 50% su capacidad, y cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos donde implementaron acciones para contribuir a prevenir el contagio del COVID-19, estableciendo un distanciamiento mínimo de un metro entre pasajeros, coordinados por las autoridades, sin embargo, estas acciones en sí mismas, han generado angustia y confusión en los trabajadores de transporte público.

Por todo lo manifestado se planteó la siguiente pregunta general ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020?

El presente estudio tiene las siguientes justificaciones, a nivel teórico, será una gran contribución al tema del síndrome de Burnout, gracias a la base actualizada y técnica que aportará un mayor entendimiento sobre la variable, la investigación brindará datos cuantificables sobre la forma en que los trabajadores vivencian el síndrome de burnout y cómo perciben su ambiente laboral en tiempo de pandemia. En cuanto a la justificación social. Permite conocer los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, Huacho, además sirvió como un documento científico para que los directivos puedan actuar de manera estratégica para afrontar el síndrome de burnout y lograr que los trabajadores tengan un mejor estilo de vida.

Los objetivos que se proponen a raíz del problema son los siguientes: como objetivo general se propuso Determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho, 2020; de ello se desprenden los objetivos específicos Determinar el nivel de cansancio emocional en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020; Determinar el nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020; Determinar el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Parraga, (2018) realizó una investigación donde tuvo como objetivo conocer la prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud, España. La metodología que utilizó fue el diseño descriptivo, de corte transversal, se evaluó a 422 profesionales de ambos sexos. Para la investigación se empleó la ficha sociodemográfica y el inventario MBI. se encontraron los siguientes resultados: el 20.7% de prevalencia del síndrome; además, el 38.9% presentó un alto grado de despersonalización, el 28.2% agotamiento emocional y el 8% indicó una baja realización personal

Eletskiy (2019) realizó una investigación donde tuvo como objetivo investigar el efecto del burnout y los niveles de estrés en el compromiso organizacional del personal sanitario en una instrucción gubernamental y otra privada, en Turquía, tuvo como muestra a 300 personas de cada entidad. la muestra fue no probabilística e intencional. Se usaron el Inventario de Maslach para Burnout, la Escala de Fuente de Estrés de Mayerson y para evaluar el compromiso organizacional se utilizó el instrumento de Meyer y Allen. El autor concluye, que existe una correlación significativa positiva entre el compromiso organizacional y el burnout

Ibáñez (2017) realizó una investigación donde el objetivo fue analizar el síndrome de burnout en las relaciones interpersonales del núcleo familiar, la muestra fue de 26 conductores varones, la muestra fue no probabilística e intencional. La primera variable fue medida por el instrumento (MBI). La segunda variable ha sido medida por la Escala de clima social en el núcleo familiar (FES), en cuanto a los resultados de la investigación se pudo identificar que el 96% de los conductores de radio taxi presentaban cansancio emocional elevado, un 85% presentaba despersonalización alta y un 55% baja realización personal.

A nivel nacional, Corimayhua, (2016) realizó un estudio para determinar el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores de Mi Banco del distrito de San Juan de Lurigancho, fue de tipo descriptivo, no experimental, la muestra fue de 30 trabajadores, el instrumento que se utilizó fue el inventario (MBI). se determinó que

el 83.3% de los trabajadores tienen un nivel medio y con mayor predominio la dimensión de agotamiento laboral con un 73.3%.

Torres (2019), realizó un estudio con el fin de conocer la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en cañete, conformado por 91 trabajadores de un centro de salud. La metodología empleada fue de diseño básico, cuantitativa, no experimental, correlacional y de corte transversal. Los instrumentos usados fueron la prueba de Maslach y el cuestionario de Meyer y Allen. obtuvo que hay un vínculo de significancia directa entre las variables ($p=0,00$, $\rho = -0,905$), mientras que entre las relaciones entre compromiso organizacional y las dimensiones de burnout, se encontraron los siguientes resultados: con agotamiento emocional se halló correlación inversa alta ($p=0,00$, $\rho = -0,786$); con despersonalización correlación inversa moderada ($p=0,00$, $\rho = -0,516$), y con realización personal correlación directa moderada ($p=0,00$, $\rho = 0,606$).

Bedoya y Barrientos (2018) realizaron una investigación donde tuvieron como fin determinar la correlación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud de Ayacucho, en el estudio colaboraron 169 participantes de ambos sexos del área administrativa. fue de diseño básico, cuantitativa, no experimental, correlacional de corte transversal. se halló que el 81,1% obtuvieron un nivel bajo, el 15.4% un nivel medio, y el 3,6% obtuvieron un nivel alto, hallando interacción con satisfacción laboral donde el 52,7% se sintieron satisfechos, el 38,5% obtuvieron un nivel promedio, el 3,6% refieren sentirse insatisfechos y el 5,3% se sintieron muy insatisfechos.

Mujica y Portal (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación del Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral. La muestra fue de 47 conductores, edades que oscilan de 28 a 61 años, su metodología empleada fue de diseño básico, cuantitativa, no experimental, correlacional transversal. El instrumento que utilizaron para obtener los resultados fue la escala de MBI y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Encontraron que existe correlación significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral. Se llegó a la conclusión que, a medida que

más grande sea la existencia del síndrome de burnout, menor va a ser la satisfacción laboral y a la inversa.

Salé (2018) realizó una investigación donde tuvo como objetivo encontrar el vínculo que existe entre la Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en el centro de salud de Ventanilla, se evaluó a 90 colaboradores. fue de diseño básico, cuantitativa, no experimental, correlacional transversal. Las pruebas usadas fueron CVP-35 y MBI. se halló que existe relación inversa entre ambas variables.

A nivel regional, Solís (2017) realizó una investigación con el objetivo de determinar la prevalencia y los factores asociados al agotamiento profesional en médicos y enfermeras de 7 regiones del Perú. Se evaluó a 1798 profesionales, fue de diseño no experimental de corte transversal, se utilizó el inventario (MBI) y la ficha sociodemográfica. Se obtuvo que la prevalencia de agotamiento profesional fue de 5.5%, y la dimensión de pobre realización personal obtuvo el 32.1%. además, la dimensión de despersonalización y la aplicación de las medidas de bioseguridad se encontró una relación negativa o inversa y por último entre la relación de realización personal y la aplicación de medidas de bioseguridad se encontró una relación negativa o inversa.

Guadalupe (2019), realizó una investigación donde el objetivo fue encontrar la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores de la micro red Callao. La metodología empleada fue de diseño básico, no experimental, correlacional de corte transversal. Se evaluó a 145 colaboradores. Los instrumentos que se emplearon fueron el MBI para medir la primera variable, mientras que el instrumento usado para medir compromiso organizacional fue la encuesta de compromiso del trabajador de Meyer, Allen y Smith. Los resultados mostraron que no se halló asociación entre las dos variables.

Conejo (2017) realizó una investigación donde su objetivo general fue determinar como el manejo de conflictos influye en el estrés laboral en la Municipalidad de Sayán. La muestra estuvo conformada por 47 trabajadores, se empleó el diseño básico, cuantitativa, no experimental, correlacional transversal. El autor utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento ha sido un cuestionario. Los resultados de la investigación determinaron que hay una correlación moderada y

bastante significativa, por lo cual se concluye que el desempeño de conflictos influye de manera significativa en el estrés laboral del personal administrativo.

Respecto a las variables de esta investigación a continuación se desarrollaron las definiciones por diferentes autores. Sahili, (2019) sostiene que “el Burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico” En tal sentido, es preciso mencionar que estos efectos son considerados así por el propio agotamiento o fatiga, parte de un cúmulo de acciones consideradas como frustración al no poder lograr que el entorno de trabajo se convierta en un ambiente agradable, a ello se asocia la preocupación y el estrés constante que degrada lentamente al ser humano.

Sevilla, (2015) sostiene que “el Burnout, se origina para describir los diferentes indicadores físicos y psicológicas; que produce el estrés crónico, por diferentes situaciones o factores estresantes” (p. 117).

Gómez y Estrella (2015) sostienen que el concepto se origina para poder explicar las distintas manifestaciones físicas y psicológicas que padece el trabajador; tales son que emocionalmente el estrés crónico es el propio causante de estos factores que reciben el nombre de estresores. Asimismo, Cavalcante et al. (2016) sostienen que esta definición parte del término inglés usado en el cese de algo relacionado a una falta o ausencia de energía, todo ello en el ámbito laboral como el desgaste a nivel excesivo

Los investigadores de la Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés, (2017) refieren que “Maslach considera que es un estrés crónico por contacto” (p. 63), según la Revista Nefrológica, (2016) “el síndrome consiste en una pérdida progresiva de energía que afectan a quienes se encuentran ejerciendo profesiones de ayuda donde se producen modificaciones en la conducta” (p. 54).

La teoría multidimensional de Maslach y Jackson (1981), precisaron que el síndrome de Burnout se divide en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización combinado con una baja realización personal que experimentan los trabajadores que tienen labores de ayuda a otras personas. Dichos investigadores establecieron tres dimensiones (Baral, 2015).

La primera Dimensión, cansancio o agotamiento emocional representa el componente de estrés individual debido a sentimiento de debilidad y agotamiento como respuesta a las exigencias donde disminuye gradualmente la fuerza y energía, donde manifiesta cansancio al iniciar y finalizar su trabajo, siendo la sobrecarga laboral y el permanente contacto con las personas y colegas que brinda su servicio principales causa de agotamiento.

La segunda dimensión sobre despersonalización representa el componente interpersonal donde desarrolla conductas negativas, el poco trato a las personas, se vuelve menos sensible con los pacientes y sus colegas para brindar sus servicios en su entorno laboral, les trata como objetos, muchas veces se siente frustrado o se culpa de problemas ajenos, siente perder el entusiasmo por las cosas que realiza en su trabajo y presenta baja autoestima

La tercera dimensión sobre realización personal representa los componentes de autoevaluación donde se desarrolla sentimientos de incompetencia y falta de logros, la ineficacia hace que los trabajadores sientan que cometieron muchos errores al escoger sus carreras, desarrollando sentimientos negativos con ellos y los demás, piensan que su labor no ayuda en su vida ni en los demás como consecuencia produce desinterés en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981 citado por (Guadalupe, 2020))

El síndrome de burnout se caracterizó por un grupo de síntomas que indican agotamiento del trabajador, expresado por ausencia de energía física y mental (agotamiento emocional) desinterés en el trabajo (despersonalización) y autodevaluación sobre sus sentimientos (falta de realización personal) Las secuelas del síndrome de burnout son fatales para la persona y la empresa, debido al poco interés en la salud biopsicosocial, ocurren ausencia en el trabajo, descontento laboral y una jubilación precoz, además de situar en peligro la estabilidad de los pacientes (García, 2008; citado por Guadalupe, 2020)

En lo que corresponde a la variable de la investigación el síndrome de burnout, encontramos que este término fue acuñado por primera vez por Herbert Freudenberger, en 1974 es allí donde notó que los trabajadores que brindaban funciones a una clínica, experimentaron cambios en su postura hacia el trabajo y

su desempeño, carecían de energía, con frecuencia estaban decaídos, el trato hacia los pacientes era ofensivo e indiferente. A este grupo de signos y síntomas lo llamó síndrome de Burnout, el cual es una sensación de frustración y fracaso por la presencia frecuente de cansancio que produce como resultado el sobre esfuerzo en los profesionales, asimismo la persona genera dependencia al trabajo produciendo pérdida constante de motivación.

Pero Brill 1984, (citado por IMF Business School, 2019) define qué el síndrome del quemado se produce como una alteración que está relacionado con el trabajo del personal, que desempeña eficazmente día tras día sus funciones, cumpliendo sus objetivos por lo tanto no presenta problemas psicológicos, pero existen factores externos o cambios en el lugar donde labora que evitar desempeñarse adecuadamente en sus actividades diarias. Según la OMS (2019) el síndrome del quemado es considerado como factor de riesgo laboral que afecta el nivel emocional y psicológico en los profesionales de la salud que viven con constante estrés y ansiedad debido al trabajo que desempeñan.

Esta reciente afección (COVID-19) mostró la caótica situación sanitaria del Perú: hospitales con una infraestructura inadecuada, careciendo de materiales, laboratorios especializados, trabajadores calificados, y pacientes adultos mayores descuidados, personal de salud mal pagados, sin seguro médico, y la escasez de materiales de bioseguridad para contrarrestar esta reciente epidemia (Colegio Médico del Perú y la Salud Pública, 2020

Asimismo la pandemia del COVID-19 ha golpeado significativamente al transporte público, desde el inicio del aislamiento social obligatorio ordenado por el Gobierno y las restricciones exigidas para impedir la propagación del COVID-19, por otro lado las empresas de transporte público de la ciudad de Huacho no son ajenas a este problema, los conductores se encontraban preocupados por la situación, porque se evidenció una notable disminución de pasajeros y un incremento considerable de vehículos informales, también se ven afectados por los constantes operativos policiales y municipales, esta situación generó angustia y preocupación porque la mayoría de conductores alquilaban vehículos para poder trabajar, y en muchas oportunidades solo llegan a conseguir el alquiler del vehículo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Esta investigación es de tipo básica, en vista que se profundizó en conocimientos y teorías ya estudiadas. Según Gallardo (2017) los estudios básicos se centran en profundizar conocimientos que se dan en ciertos ámbitos, generando mayores aportes teóricos.

Es de diseño no experimental, el estudio no se realizó intervención alguna sobre la variable de estudio, es decir sobre el síndrome de burnout en trabajadores de transporte público, solo se buscó describirlo en el estado en que se encuentra (Bernal, 2016, Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, es de corte transversal, porque los datos de campo se recopilaron en un único momento (Baena, 2017).

De nivel descriptivo, de acuerdo a los objetivos se busca determinar todo sobre el síndrome de burnout que tiene la población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo con Bernal (2016) estos estudios se enfocan en describir aquellas características y particularidades de las personas o cosas.

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

El síndrome de burnout es la respuesta a un estrés crónico atribuido en 3 dimensiones que son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (Martínez, 2015).

Definición Operacional

La medición del síndrome de burnout se realizó utilizando el instrumento MBI conformado por 22 preguntas, teniendo en cuenta 3 dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y sus respectivos indicadores.

Indicadores

La variable será medida través de un cuestionario de Burnout de Maslach (MBI) que tiene 22 ítem, tres dimensiones que son cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con 5 alternativas de respuesta y los resultados los reportan en niveles altos, medios y bajos.

Escala de medición

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernandez, (2018) “Una población es un grupo de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones”. (pág. 206). La población estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de una empresa de transporte público Huacho, que incluye choferes, despachadores, hombres y mujeres, Por ser un número asequible a la investigación se trabajó con la totalidad de los participantes, ya que por ser un número reducido se prevé y resulta más provechoso estudiar a la mayor cantidad de personas, hicieron un total de 50 trabajadores, todos ellos, mayores de edad.

Criterios de inclusión

Personal que labora en una empresa de transporte

Varones y mujeres

Todos mayores de edad

Criterios de exclusión

Trabajadores que no se encontraron laborando en la fecha de recojo de información

Trabajadores con descanso

Personas que no desearon participar, ni firmaron el consentimiento informado

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica –Fue la encuesta, que es una técnica de exploración y recolección de datos objetivos, haciendo uso de un instrumento que contiene un conjunto de ítems. (Gallardo, 2017, Hernández y Mendoza 2018)

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen a las técnicas de recolección de datos, como el modo de la obtención de información; y los instrumentos, son aquellos medios materiales que lo permiten.

El instrumento utilizado fueron cuestionarios con escalas de tipo Likert. Hernández y Mendoza (2018) Señalan que un instrumento está relacionado a un grupo de preguntas con la finalidad de medir las variables, asimismo; afirman que las preguntas son cerradas cuando tiene alternativas de respuesta delimitadas, lo que hace más simple su codificación y análisis.

Ficha técnica del instrumento Escala Maslach Burnout inventory

Reseña Histórica

Elaborado por Cristina Maslach y Susan Jackson (1981), en California. Originalmente en su versión de 1981 estuvo conformada por veinticinco ítems, agrupadas en 4 escalas. Para 1986, se eliminó la escala de “Implicación con el trabajo”, quedando así 22 ítems. Este inventario es una herramienta muy utilizada en América Latina (Olivares, 2017). En los años 80 fue aplicado en más del 90% de las investigaciones (Maslach y Jackson, 1986; Olivares, (citado por moreno, 2016) En su última edición del cuestionario, se presentaron 3 versiones MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), dirigido a profesionales de servicios humanos, siendo la más usada; MBI-Educators (MBI-ES), dirigida para educadores; y por último la versión MBI-General Survey (MBIGS), dirigida para profesionales no asistenciales.

Consigna de aplicación

El cuestionario contiene 22 ítems. Se solicita a los sujetos que respondan con honestidad para poder realizar un análisis genuino en los resultados. Asimismo, el instrumento consta de cinco opciones de respuesta, además cabe señalar que tiempo para resolver la prueba es de 15 a 20 minutos.

Propiedades psicométricas, originales,

Ventura, Caycho, y Barboza, (2017) Evidencia validez y confiabilidad. Confirmaron su estructura factorial en 3 factores. En el compendio original, la confiabilidad de la dimensión Agotamiento Emocional fue de 0.90, para la dimensión Despersonalización fue de 0.79 y por último la dimensión Realización Personal, fue de 0.79

Propiedades psicométricas peruanas

A nivel nacional, una investigación realizada por Albarran y Vivas, (2015) obtuvo niveles de confiabilidad altos de .81 para realización en el trabajo, 0.88 para agotamiento y 0.79 para despersonalización.

Confiabilidad

Zanbrano, Gil, y Lopera (2015) realizaron el estudio de validez y confiabilidad a nivel nacional de la prueba Maslach Burnout Inventory en una muestra de 142 trabajadores. La confiabilidad fue demostrada por que los índices de alfa de Cronbach superan el 0.70

Validez de expertos

La validez es el grado en que los instrumento van a medir las variables (Chiner, 2016)

El inventario que se empleó para la variable de síndrome de burnout fue creado por Christian Maslach y Susana Jackson, fue validado por Luis Edilberto Guadalupe Torres (2020),

3.5. Procedimientos de recolección de datos

Se elaboró la solicitud de apoyo a la empresa de transporte público, por medio de una carta de presentación para poder obtener la autorización para la aplicación del instrumento a los trabajadores. Una vez adquirido el permiso, se dispuso la fecha de aplicación a los trabajadores, quienes colaboraron voluntariamente. luego, se les entregó el cuestionario de preguntas, indicándose las instrucciones. igualmente, se orientó de manera verbal el desarrollo del Cuestionario de la Escala Maslach Burnout inventory, indicándose que los

resultados que se obtengan serán utilizados exclusivamente para fines de estudio, y de manera confidencial. Por último, se recogieron las pruebas de los trabajadores, comprobando si respondieron en su totalidad.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el proceso de análisis, se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel 2016, se organizaron todas las dimensiones de acuerdo con su puntaje y finalmente se trasladaron al programa estadístico SPSS V25, donde se realizó todo el análisis descriptivo por medio de tablas y gráficos de frecuencia.

3.7. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación en todo momento se tuvo en consideración los principios éticos establecidos en las normas internacionales y nacionales, entre estos el código de ética del psicólogo peruano y la directiva de la Universidad César Vallejo para la investigación con seres humanos. Por ello, en todo momento se consideró el principio de la Beneficencia, que consiste en hacer el bien desde cada unidad de análisis hasta los resultados finales para el bien y desarrollo de la sociedad; así también la Autonomía como un valor importante para que los participantes tengan la posibilidad de decidir sobre su participación voluntaria o negarse si así lo decidieran; por otro lado la no maleficencia, que consistió en no hacer daño de ningún tipo a los participantes ni a la sociedad, finalmente se ha estimado en todo momento el valor de la justicia, en el actual y en el manejo de la información como producto de la investigación. En este proceso se destacó la transparencia en el manejo de los datos, el anonimato y confidencialidad, así como la utilización del consentimiento informado para cada uno de los participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32,0
Medio	25	50,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

En la tabla 1 se observó que el 50,0% de los encuestados tienen nivel medio de burnout, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y el 18,0% están en el nivel alto.

Tabla 2

Nivel de cansancio emocional en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32,0
Medio	23	46,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

En la tabla 2 se observó que el 46,0% de los encuestados tienen nivel medio de cansancio emocional, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto.

Tabla 3

Nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	48,0
Medio	15	30,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

En la tabla 3 se observa que el 48,0% de los encuestados tienen bajo de despersonalización, seguido del 30,0% que presentan el nivel medio y el 22,0% están en el nivel alto.

Tabla 4

Nivel de realización personal en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	38,0
Medio	20	40,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

En la tabla 4 se observa que el 40.0% de los encuestados tienen medio de realización personal, seguido del 38,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto.

V. DISCUSIÓN

La investigación se desarrolló bajo un proceso metodológico de rigor, aceptando el procedimiento que contempla toda investigación cuando es realizada con el método científico, empezando desde la explicación de la realidad problemática sobre acontecimientos específicos de una empresa de transporte público, y continuar más adelante con su formulación, atravesando diferentes etapas hasta llegar a conocer nuevos hallazgos a partir de los objetivos planteados. Para conocer los niveles del síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020, el grupo estuvo conformado por 50 trabajadores, en la evaluación se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach, hallándose la puntuación de las 3 dimensiones que tiene el inventario, además se realizó la observación de cada nivel del Síndrome de burnout y posteriormente se utilizó el Inventario de Burnout adaptado por Luis Edilberto Guadalupe Torres (2020).

De esta manera es importante señalar que los resultados que se obtuvieron demostró que el 50,0% de los encuestados tienen nivel medio de burnout, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y el 18,0% están en el nivel alto. Por otro lado, se determinó que el 46,0% de los trabajadores tienen un nivel medio de cansancio emocional, seguido del 32,0% que presentan un nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto. Asimismo, se determinó el 48,0% de los trabajadores tienen bajo de despersonalización, seguido del 30,0% que presentan el nivel medio y el 22,0% están en el nivel alto. Y por último se determinó que el 40,0% de los encuestados tienen un nivel medio de realización personal, seguido del 38,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto, lo cual coincide con la investigación realizada por Corimayhua (2016) donde se determinó que el 83,3% de los trabajadores tienen un nivel medio y con mayor predominio la dimensión de agotamiento laboral con un 73,3%. Sin embargo, estos resultados son diferentes a los conseguidos por Hurtado (2017) en su investigación síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima metropolitana, donde los resultados obtenidos fueron que el 5,2% muestran niveles altos de cansancio emocional, el 11,6% presentan altos niveles en la dimensión despersonalización y 18,1% niveles bajos de realización personal.

Paralelamente estos resultados son semejantes con los hallados por Arias (2013) en su tesis síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa donde los resultados obtenidos fueron que el 8.5% manifiestan un nivel bajo de la dimensión cansancio emocional, seguido de un 12.8% que presentan un nivel medio y el 78.7% están en el nivel alto, por otro lado el 2.1% tienen un nivel bajo de despersonalización, seguido de un 9.6% que se encuentran en un nivel medio y el 88.3% presentan un nivel alto, con respecto a la dimensión de realización personal el 37,2% tienen un nivel bajo, seguido de un 25,5% manifiestan un nivel medio y el 37,3 % presentan un nivel alto, es decir los conductores manifiestan niveles altos de burnout en las tres dimensiones del inventario de Maslach.

Huamani (2018) en su investigación Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Se observa que, en la dimensión de cansancio emocional, el 50% tienen una puntuación menor a 18, de una puntuación superior 54, que se encuentra en el nivel bajo. Con respecto a la dimensión despersonalización, el 50% de trabajadores tuvieron una puntuación menor a 9, de una puntuación máxima de 30 puntos, en otras palabras, la prevalencia se da en la dimensión moderada. En la dimensión de realización profesional, la puntuación alta denota presencia leve y las puntuaciones bajas presentan nivel severo, asimismo se observó que menos del 50% tienen una puntuación menor a 4 puntos de una puntuación máximo de 27, resultados que muestran realización profesional en el nivel severo en los trabajadores

En cuanto al primer objetivo específico Determinar el nivel de cansancio emocional en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020, donde predominó los niveles medio con un 46% y 32% del nivel bajo lo cual coincide con Castañeda (2019) en su investigación prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo del hospital regional docente de cajamarca- I y II trimestre del 2019 donde los resultados que arrojó fue un 35.5% del nivel medio y un 44.4% del nivel bajo, es decir los resultados obtenidos en ambas investigaciones el predominio se da en los niveles medio y bajo.

En cuanto al segundo objetivo específico Determinar el nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa de transporte público, en

tiempo de pandemia, Huacho 2020 se observa que el 46,0% de los encuestados tienen nivel medio de cansancio emocional, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto, lo cual coincide con la investigación de Castañeda (2019) donde los resultados fue que en los primeros 3 meses se halló un mayor predominio en los niveles bajos 48,2%, entre tanto en el segundo trimestre predominó el nivel medio 46,3% lo cual coincide con el estudio de Fernández (2017) refiere que hay un desconocimiento ante las altas tasas de siniestralidad existen variables psicológicas que subyacen como posibles causas. asimismo, en la investigación de Baldocena (2018) en su investigación titulada Síndrome de Burnout en los trabajadores de una Empresa Privada de Lima Metropolitana mostraron que el 68.29% tienen un nivel "Medio" de Despersonalización y el 17.07% presentan un nivel "Alto", además existe una superioridad con respecto al nivel medio en la dimensión despersonalización.

Por último en el tercer objetivo específico se determinó el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020 se observa que el 40.0% de los encuestados tienen medio de realización personal, seguido del 38,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto, lo cual no coincide con la investigación de Castañeda (2019) El nivel de eficiencia profesional en trabajadores del área administrativa del Hospital Regional Docente de Cajamarca donde se observó que durante los primeros 3 meses predominó el nivel muy alto con el 31,5% por otro lado con respecto al segundo trimestre se evidenció un nivel bajo 25,9%. Se concluyó que existe una predominancia en el nivel medio alto en ambos trimestres.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. En primer lugar, se llegó a determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público Huacho 2020. Los resultados fueron que el 50,0% de los encuestados tienen nivel medio de burnout, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y el 18,0% están en el nivel alto.
- Segunda. Los datos determinaron que en la dimensión de cansancio emocional el 46,0% de los trabajadores tienen nivel medio, seguido del 32,0% que presentan el nivel bajo y por último el 22,0% están en el nivel alto, concluyendo un predominio en el nivel medio.
- Tercera. Los datos determinaron, que en la dimensión despersonalización, el 48,0% de los encuestados tienen bajo de despersonalización, seguido del 30,0% que presentan el nivel medio y el 22,0% están en el nivel alto. Concluyendo que existe un predominio en el nivel bajo
- Cuarta. Por último, se determinó que, en la dimensión de realización personal, el 40.0% de los encuestados tuvieron un nivel medio, seguido del 38,0% que presentan el nivel bajo y el 22,0% están en el nivel alto. Concluyendo que existe un predominio en el nivel medio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda, para posteriores estudios, contar con una muestra mucho mayor para lograr generalizar los resultados en la población nacional.
- Segunda. La presente investigación permite a los directivos de la empresa de transporte, dar prioridad la salud mental de sus trabajadores, desarrollando programas para la intervención o prevención en contra de este síndrome.
- Tercera. Se necesita que el personal se encuentre bien informado sobre las medidas de seguridad y tomen conciencia de los peligros de la infección y de las medidas que tienen que realizar para minimizar al mínimo aquellos riesgos.
- Cuarta. Para evitar el contagio se recomienda que los directivos de la empresa de transporte brinden capacitaciones especiales respecto a cómo desinfectar correctamente las instalaciones. Además, el personal deberá ser educado respecto a una comunicación y reaccionar frente a la incertidumbre de los pasajeros, sobre las disposiciones que deben realizar para combatir la propagación del virus.
- Quinta. Asimismo, se debe facilitar a los trabajadores (mascarillas, guantes/ desinfectantes de manos) para proteger su salud y combatir la infección. y los chequeos médicos constantes servirá de apoyo para los trabajadores de la empresa, y garantizar que los trabajadores se sientan tranquilos y comfortable en el trabajo,

REFERENCIAS

- Aguirre, H. (05 de octubre de 2020). Covid-19: Abancay, Huamanga y Huánuco salen de cuarentena. *Andina, agencia peruana de noticias*. Consultado el 4 de enero de 2021. <https://andina.pe/agencia/noticia-covid19-abancay-huamanga-y-huanuco-salen-cuarentena-desde-manana-816406.aspx>
- Albarrán y Vivas. (2015). Validez y Confiabilidad. (Diapositivas de PowerPoint) <https://es.slideshare.net/arqluziutet/validez-y-confiabilidad-32651461>
- Arteaga, A., Junes, W., y Navarrete, A. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Salud. *Revista Médica Panacea*. Vol. 4 (2): 40-44. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v4i2.165>
- Baral, R. (2015). Síndrome de burnout. *Revista investigación Scielo*. Vol. 33 (1) <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Barboza Norbis, L. (2015). Investigación básica, aplicada y evaluativa: cuestión es de campo e implicancias para Uruguay. *Páginas De Educación*, 1(1), 35-54. <https://doi.org/10.22235/pe.v1i1.711>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación (3 ed.). COLOMBIA: PEARSON
- Cavalcante, G., Souza, H., Almeida, P., Almeida, B., y Almeida, G. (2016). The Chiner, E. (2016). *Validez*. (versión pdf) <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf>
- Corimayhua, R. (2016). Síndrome de Burnout en Supervisores. *Revista científica Redalyc*, vol. 17, (2) <https://www.redalyc.org/pdf/816/81640856003.pdf>
- Diario gestión. (15 de abril de 2016). El síndrome del trabajador quemado: una enfermedad silenciosa en las empresas. Consultado el 23 de febrero del 2021. <https://gestion.pe/tendencias/ma-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500-noticia/>
- Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica. *Revista científica. Scielo* Vol. 33, (1), <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

- Estavroula, I. (2019). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Reino Unido. Organización del trabajo y el estrés. (OTE). Recuperado https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- García, J. (2020). Variables sociodemográficas y síndrome de burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. Revista apuntes de psicología. Vol. 26, (459), (477). <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/60162/variables.pdf>
- Gómez, v. (2020). *El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres*. (Tesis de Maestría) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31214/1/066%20GTH.pdf>
- Gracia, Gonzales, Barril y Sánchez. (2016). Definiendo el síndrome de desgaste proteico energético en la enfermedad renal crónica: prevalencia e implicaciones clínicas. Órgano Oficial de la Sociedad Española de Nefrología Revista Nefrología. Vol. 10 (2) <http://scielo.isciii.es/pdf/nefrologia/v34n4/revision.pdf>.
- Guadalupe, L. (2020). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del Callao 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42835/Guadalupe_TLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, C.; Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.), México. editorial Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill
- Hernández, s., y lucio. (2017). Metodología para la investigación en Ciencia. (4ª Ed) Política. México Editorial. MacGraw Hill,

- IMF Business School. (2019). *El síndrome de trabajador quemado reconocido como enfermedad*. Consultado el 14 de enero de 2021. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/sindrome-trabajador-quemado/>
- Jiménez, Jara y Miranda. (2015). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, SP. Vol. 16, (1). <https://www.scielo.br/j/pee/a/5WW9BHj5Zc7RR9c5scP3pWN/?lang=es&format=pdf>
- Lee, CY., Wu, JH. y Du, JK. (2019). Work stress and occupational burnout among dental staff in a medical center. *Journal of Dental Sciences* Volume 14, Issue 3, September 2019, Pages 295-301. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1991790218309711>
- Lopera. (2015). Validez y confiabilidad de un instrumento de evaluación de estrategias docentes en la práctica de la enseñanza universitaria. *Magister*, 26. *Revista Elseiver*. Vol. 27, (1) [DOI: 10.1016/j.magis.2015.06.002](https://doi.org/10.1016/j.magis.2015.06.002)
- Luque, j. (25 de junio de 2020). Covid-19: El impacto de la pandemia en las actividades empresariales de América. *Latina*. *Mazalan Comunicaciones*. Consultado el 22 de diciembre de 2020. <https://mazalan.com/es/covid-19-el-impacto-de-la-pandemia-en-las-actividades-empresariales-de-america-latina/>
- Maguiña Vargas, C. (2020). Reflections on COVID-19 infection, Colegio Médico del Perú and the public health. *ACTA MEDICA PERUANA*, Vol. 37 (1). <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>
- Maguiña, C. (2020). *Reflections on COVID-19 infection, Colegio Médico del Peru and the public health*. Consultado el 13 de febrero 2021. <https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>
- Martínez Pérez, A. (2016). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. 2010. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Moreno, j. (2016). *Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. (2ª, ed.) España. Editorial Zaragoza
- Muñoz C.I. (2015). Metodología de la investigación – Ciencias sociales – Primera edición Oxford University Press México, S.A. de C.V., <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-lainvestigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Ochoa, c. (29 de mayo de 2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. España. Empresa de tecnología de la información (Netquest) Recuperado. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>.
- OIT. (2016). Estrés laboral: un reto colectivo. Suiza. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Recuperado, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OMS (17 de agosto de 2017). La salud mental en el lugar de trabajo. Estados Unidos. Recuperado. https://www.who.int/mental_health/es/
- Parraga, I. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista clínica de medicina de Familia*. Vol. 11, (2) http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051.
- PUCP. (22 de enero de 2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La Republica*. Consultado el 22 de enero de 2020. Recuperado. <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos>

- Saborío, Hidalgo, F. (2015). síndrome de burnout. Revista Scielo. vol.32 n.1
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sahili, I. f. (2019). Análisis del "Burnout" y sus escalas de medición. Revista Dialnet. Vol. 11, N. 20, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6951593>
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. (1.a ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sarriá Rojas, C., García Pizarro, P. y Llaja Rojas, V. (2007). Mbi Inventario Burnout De Maslach y Jackson, Muestra peruana. Lima, Peru: Llaja Rojas, Victoria Hermila. <https://isbn.cloud/9789972333767/mbi-inventario-burnout-de-maslach-jackson-muestra-peruana/>
- Sevilla, m. (2015). Síndrome de Burnout. España. Cuidateplus. Recuperado <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- Ventura-León, J., Caycho-Rodríguez, T., Barboza-Palomino, M., & Cáceres-Gonzales, G. (2017). Evidencia de Validez y Confiabilidad de una Medida de Soledad en Adolescentes Peruanos. *Revista Evaluar*, vol.17(2). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v17.n2.18726>
- Vidotti, (2019). de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. Revista electrónica trimestral de enfermería. Vol. 23 (35) <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/325961/265231>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO EN TIEMPO DE PANDEMIA, HUACHO 2020						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es el nivel de Cansancio emocional en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020</p> <p>¿Cuál es el nivel de despensalización en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, huacho 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar el nivel de cansancio emocional en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, huacho 2020</p> <p>Determinar el nivel de despensalización en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020</p> <p>Determinar el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, huacho 2020</p>	V. SÍNDROME DE BURNOUR				
		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
		Cansancio emocional	Sentimientos Empatía Pensamiento (impotencia o desesperanza) Interrelaciones en el ambiente laboral	, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	scala de Likert Ordinal 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	≥ 27 : alto nivel 17-26 : intermedio ≤16 : nivel de Burnout bajo o muy bajo ≥13 : nivel alto 7-12 : nivel medio ≤6 : bajo nivel de despensalización. ≥39 : alta sensación de logro 32-38 : intermedia 0-31 baja realización
		Despensalización	Deshumanización Respuestas negativas Absentismo Laboral Actitudes emocionales frías. Despectiva	, 10, 11, 15, 22.		
Realización personal	Desempeño personal Baja autoestima Evitación de Relaciones personales Capacidad laboral	, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21				

Anexo 2: Operacionalización de la variable

Operacionalización de la variable Síndrome de burnout

Dimensiones	Indicadores Niveles/Rango	Ítems	Escala e índice	
Agotamiento o cansancio emocional	Cansancio por el trabajo Fatiga por el trabajo Frustración en el trabajo	1, 2, 3 6, 14, 16, 20 8, 13	Ordinal (tipo Likert)	Dimensión: 1 Bajo : 9-20 Medio :21- 33 Alto :34-45
Despersonalizaci ón	Insensibilidad en el trabajo Endurecimiento emocional en el trabajo Sentimientos de culpabilidad	5, 10 11, 15 22	Nivel polinóm ico (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente	Dimensión: 2 Bajo : 5-11 Medio :12- 18 Alto :19-25
Realización personal	Influye positivamente en el trabajo Capacidad de trabajo bajo presiones Valoración de su capacidad de entendimiento a los demás	9, 12 7, 17, 18, 21 19 4		Dimensión: 3 Bajo : 8-18 Medio :19- 29 Alto :30-40 Variable Bajo : 22- 51 Medio :52- 80 Alto :81- 110

Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos

Nombre del instrumento	: Escala Maslach Burnout inventory
Autores	: Maslach y Jackson (1981)
Aplicación	: individual y colectiva
Lugar	: Huacho
Índice de confiabilidad	: = 0.70
adaptación	: Luis Edilberto Guadalupe Torres (2020)
Objetivos	: Determinar el Síndrome de Burnout
Administrado a público	: Trabajadores de una empresa de transporte público
Tiempo	: 15- 20 minutos

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario de Síndrome de *Burnout*

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante al nivel de estrés laboral, por tal motivo le pido leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensiones/items	ESCALA				
Dimensión 1: Agotamiento emocional		1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada laboral me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento agotado.					
4	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.					
5	Siento que el trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado por el trabajo.					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
Dimensión 2: Despersonalización		1	2	3	4	5
10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
14	Me parece que los beneficiarios de mi profesión me culpan de algunos de sus problemas.					
Dimensión 3: Realización Personal		1	2	3	4	5
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
20	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en esta profesión.					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

Anexo 5: tabla de frecuencia

Tabla de frecuencias por dimensiones

Cansancio emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Bajo	6	2.0	2.0	2.0
	Medio	3	6.0	6.0	8.0
	Alto	1	2.0	2.0	00.0
	Total	0	00.0	00.0	

Despersonalización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	bajo	4	8.0	8.0	8.0
	medio	5	0.0	0.0	8.0
	alto	1	2.0	2.0	00.0
	total	0	00.0	00.0	

Realización personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Bajo	9	8.0	8.0	8.0
	Medio	0	0.0	0.0	8.0
	Alto	1	2.0	2.0	00.0
	Total	0	00.0	00.0	

Anexo 6: Base de datos de los instrumentos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
		EDAD	ESTADO CIVIL	SEXO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
3	participante 1	50	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	4	3	3	2	
4	participante 2	48	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	1	1	1	4	5	4	5	4	5	1	
5	participante 3	43	1	2	3	5	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	4	2	2	4	3	4	5	4	
6	participante 4	44	2	2	3	5	3	1	5	1	5	1	2	1	1	1	1	2	5	5	5	3	5	3	3	2	
7	participante 5	36	1	2	3	4	3	2	2	3	4	2	1	1	4	2	1	2	5	5	4	5	5	4	5	4	
8	participante 6	38	3	2	3	2	2	1	3	4	3	3	2	1	2	3	2	3	1	5	5	4	3	4	3	3	
9	participante 7	48	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	participante 8	62	4	2	4	3	3	2	3	1	5	1	1	1	2	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	participante 9	43	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1	3	3	2	1	3	4	2	2	3	3	2	2	
12	participante 10	43	2	2	3	4	3	3	4	1	5	3	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
13	participante 11	29	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	4	1	2	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	
14	participante 12	46	3	2	3	4	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	5	5	4	5	5	4	5	3	
15	participante 13	31	1	2	3	3	3	2	5	1	4	1	2	3	1	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	
16	participante 14	45	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	5	5	5	5	4	
17	participante 15	58	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	2	1	1	3	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	
18	participante 16	48	1	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	2	1	1	4	4	3	4	4	4	4	5	
19	participante 17	56	3	2	3	5	3	3	3	4	5	5	3	2	2	3	3	4	5	4	2	3	1	3	5	5	
20	participante 18	49	2	2	2	5	1	2	3	3	5	3	3	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	participante 19	46	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	3	
22	participante 20	39	1	2	3	3	1	1	3	1	5	1	1	1	3	1	4	1	5	1	1	1	5	3	1	1	
23	participante 21	43	3	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	
24	participante 22	33	1	2	4	3	2	1	2	1	3	2	1	1	3	3	2	1	2	5	3	3	4	3	3	4	
25	participante 23	34	3	2	2	3	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	5	3	5	4	5	5	5	5	
26	participante 24	23	1	2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	4	
27	participante 25	27	3	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	
28	participante 26	45	3	2	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	4	3	4	3	
29	participante 27	46	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	4	4	3	5	3	
30	participante 28	31	1	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	5	3	
31	participante 29	28	3	2	3	3	2	1	3	1	4	1	2	1	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	participante 30	24	1	2	3	4	3	1	3	2	4	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	4	
33	participante 31	47	3	2	3	3	1	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5	4	3	5	5	4	5	5	
34	participante 32	48	1	2	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	3	1	5	1	3	5	4	5	4	4	5	4	
35	participante 33	39	1	2	3	3	1	1	3	1	5	1	1	1	3	1	4	1	5	1	1	1	5	3	1	1	
36	participante 34	43	3	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	
37	participante 35	33	1	2	4	3	2	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	2	5	3	3	3	4	3	3	4	
38	participante 36	34	3	2	2	3	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	5	3	5	4	5	5	5	5	
39	participante 37	23	1	2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	4	

Anexo 7: Constancia de aplicación de los instrumentos

“Año de la universalización de la salud”

Carta de autorización

—

A los señores, **Guillermo Geronimo Edwin Renzo** identificado con DNI N^a 47715811, y **León Garcia Stefany Paola** identificado con DNI N^a 46909431 estudiantes del programa de licenciatura de psicología de la universidad Cesar Vallejo, con la finalidad que puedan aplicar test psicológico, a los trabajadores de la empresa con la finalidad de extraer información para su investigación científica, **“síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público Huacho 2020”**

Se expide la presente solicitud a los interesados para los fines que estime conveniente

Huacho, 20 de noviembre del 2020

Jose Arturo Herbozo Romero
Gerente General E. T Solanito

Anexo 8: Autorización del uso del instrumento

Eliminar Archivo No deseado Limpia Mover a Categorizar

← PERMISO DE AUTORIZACION

LG luis guadalupe <luisguadalupet@gmail.com>
Lun 19/07/2021 14:48
Para: Usted

Estimados Edwin y Stefany:

Es un placer saludarlos y poder colaborar con Uds. en su proceso de investigación: "Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en época de pandemia, Huacho 2020".
Por ello, yo LUIS EDILBERTO GUADALUPE TORRES, con DNI 09883126, le autorizo el uso de el instrumento validado en mi investigación: Escala Maslach Burnout inventory.
Les deseo muchos éxitos.
Dios los bendiga.

...

Responder | Reenviar

Figura 1 Nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

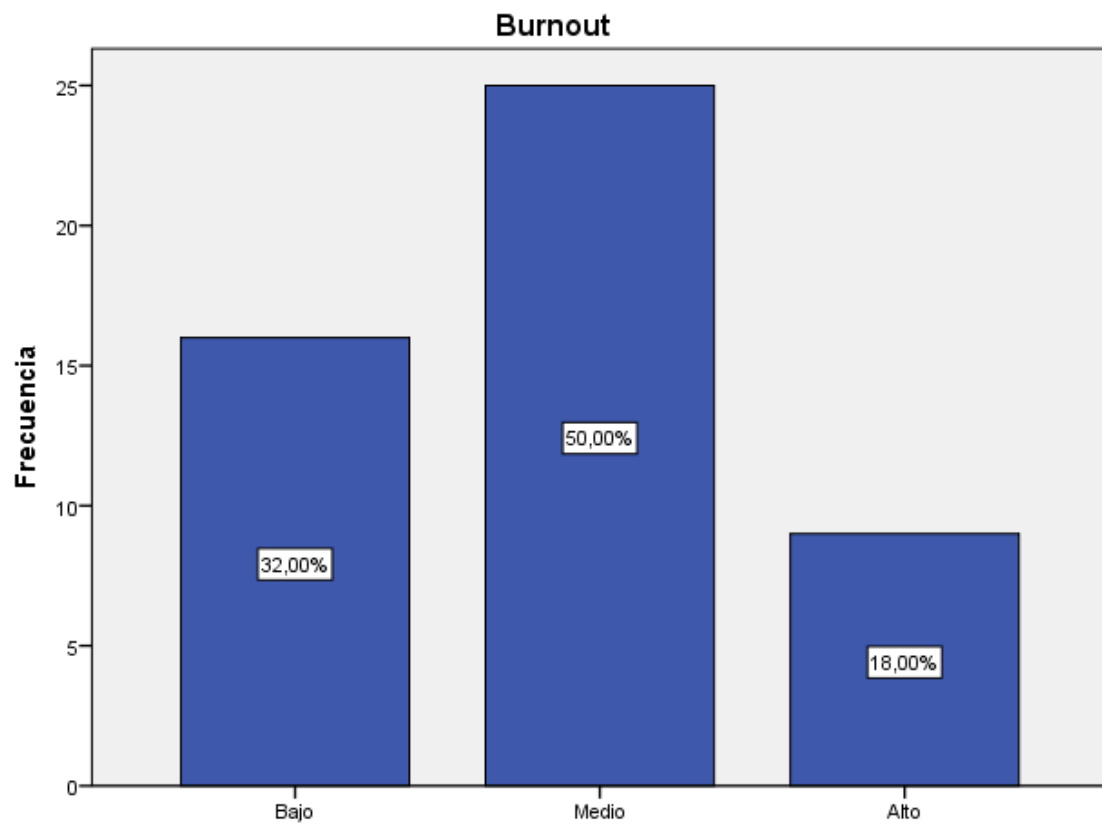


Figura 2: Nivel de cansancio emocional en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

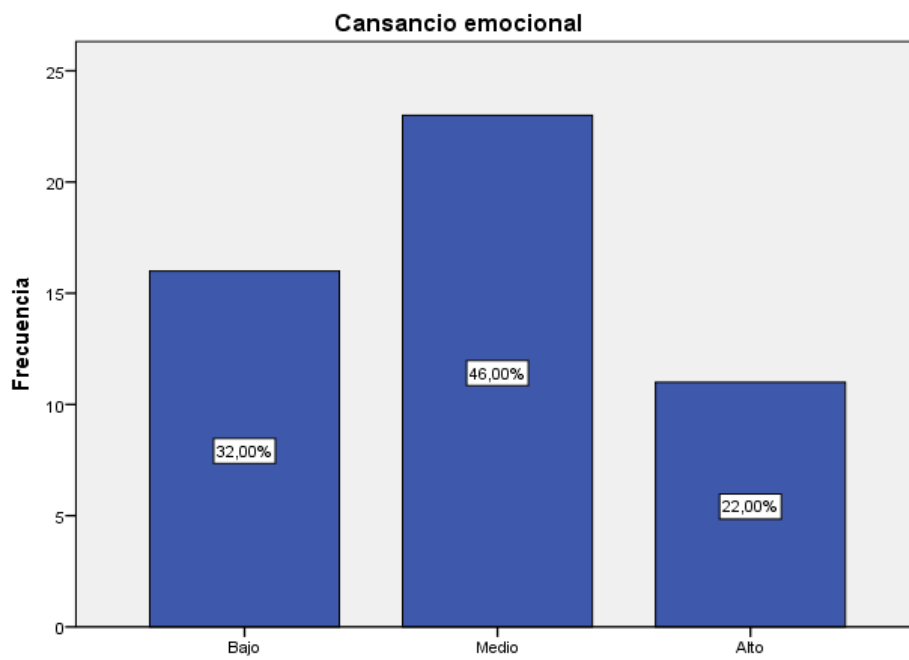


Figura 3 Nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

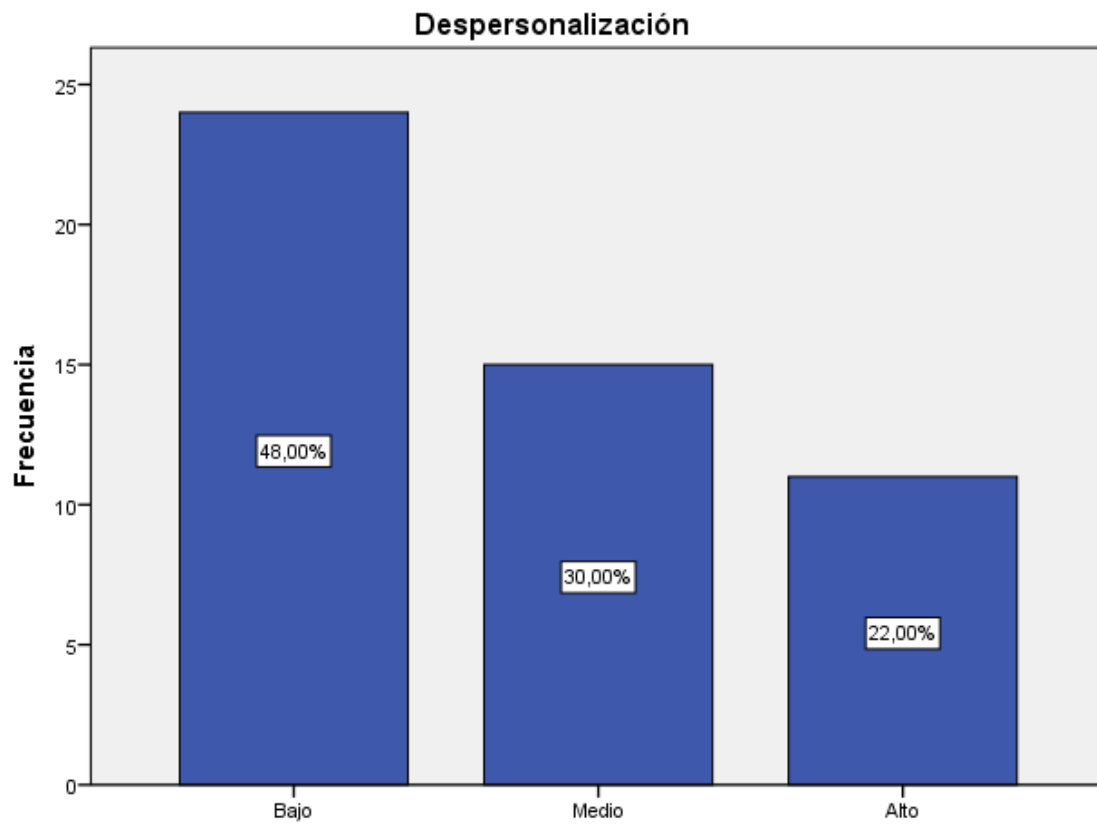


Figura 4 Nivel de realización personal en trabajadores de una empresa de transporte público en tiempo de pandemia, Huacho 2020

