



FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE PSICOLOGÍA

TESIS

**Niveles del Burnout en trabajadores administrativos
de la Municipalidad de Los Olivos**

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

AUTOR:

LAURA MIRELLA OCHOA PÉREZ

ASESOR:

WILLIAM CABANILLAS ROJAS

LIMA – PERÚ

2010

*A mis padres por su
dedicación, sabios consejos y
su infinito amor*

*A mi familia por
todo el cariño y apoyo
que me han brindado*

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas aquellas personas que han hecho posible llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

Al profesor William Cabanillas, por su orientación, dedicación y ayuda invaluable.

Por ser mi asesor y guía en todo este tiempo, cuyos comentarios y sugerencias me permitieron tener una mayor claridad del tema.

Al profesor Juan Kaneko Aguilar, por su orientación temática, sugerencias y observaciones.

Un agradecimiento especial al señor Walter Gonzales López por las facilidades para acceder a la institución y a los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Los Olivos por la colaboración brindada.

A Paul Pairazamán, por haberme apoyado en el análisis estadístico de datos.

A Katherine Palomino, por haberme apoyado desinteresadamente en el análisis de la tesis.

A Alen Majuan Paredes, por motivarme a seguir adelante, por su amor y paciencia que me brinda cada día.

A mis padres, fieles amigos y consejeros que si no fuera por su sacrificio no estaría aquí en estos momentos. Les doy las gracias por motivarme a ser un profesional, por su amor, cariño, comprensión e infinita paciencia. Gracias a mi hermano por su apoyo, por su cariño, por darme aliento para seguir adelante y de esa manera concluir con mis objetivos. Gracias a todos ustedes por la gran confianza que siempre han depositado en mí, por su apoyo y cariño, por alentarme a ser perseverante y esforzarme. Esto es para ustedes.

A Dios, por haber guiado mi camino, permitirme llegar hasta donde estoy, por darme salud y cuidar a mi familia.

A mis amigos, Jacky, Jessica, Cinthya, Raúl y David por recorrer con ellos este largo camino.

Finalmente, a mis profesores quienes me sirvieron como modelos y guías.

ÍNDICE

	Pg.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	vi
Resumen en español e inglés	ix
Introducción	1
CAPÍTULO I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4 Justificación del Problema	5
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Investigaciones Internacionales	6
2.2.2 Investigaciones Nacionales	8-10
2.2 Marco Teórico	10
2.2.1 Síndrome de Burnout: Definiciones	10-12
2.2.2 Causas del Síndrome de Burnout	13
2.2.2.1 Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuentes de estrés	13
2.2.2.2 Desempeño de roles, relaciones y desarrollo de la carrera	13
2.2.2.3 Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales	14
2.2.2.4 Dimensiones estructurales de la organización	14
2.2.3 Facilitadores del Síndrome de Burnout	15

2.2.3.1	Variables demográficas	15
2.2.3.2	Variables de personalidad	16-18
2.2.3.3	Variables de afrontamiento	18
2.2.3.4	Apoyo social en el trabajo	18
2.2.4	Componentes del Burnout	18
2.2.4.1	Agotamiento emocional	19
2.2.4.2	Despersonalización	19
2.2.4.3	Falta de realización profesional y/o personal	19
2.2.5	Síntomas según Gravedad del Burnout	19
2.2.6	Modelos Explicativos del Burnout	20
2.2.6.1	Modelos elaborados desde la Teoría Sociocognitiva del Yo	21
2.2.6.1.1	Modelo de Competencia Social de Harrison	21
2.2.6.1.2	Modelo de Cherniss	21
2.2.6.1.3	Modelo de Thompson, Page y Cooper	22
2.2.6.2	Modelos elaborados desde las Teorías de Intercambio Social	22
2.2.6.2.1	Modelo de comparación social de Bunk y Schaufeli	23
2.2.6.2.2	Modelo de conservación recursos de Hobfoll y Fredy	24
2.2.6.3	Modelos elaborados desde la Teoría Organizacional	24
2.2.6.3.1	Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter	24
2.2.6.3.2	Modelo de Winnubst	25
2.2.6.4	Modelo Estructural sobre etiología y el proceso del Síndrome	25
2.2.7	Consecuencias del Síndrome de Burnout	26
2.2.7.1	Consecuencias personales y familiares	26
2.2.7.2	Consecuencias laborales	27
2.2.8	Diferencias con otros conceptos	27-29
2.2.9	Prevención, intervención y tratamiento	29
2.2.9.1	Estrategias de intervención según Gil-Monte y Peiró	29

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Variable	31
3.1.1. Definición conceptual	31
3.1.2. Definición operacional	31
3.1.3. Dimensiones	31
3.2 Metodología	32
3.2.1 Tipo de Estudio	32
3.2.2 Diseño de Estudio	32
3.3. Población, Muestra y Muestreo	32-34
3.4. Método de Investigación	34
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.5.1. Ficha de datos personales	34
3.5.2. Inventario de Burnout de Maslach	35-40
3.6 Procedimiento de recolección de datos	40
3.7 Método de Análisis de Datos	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4.1 Descripción e Interpretación	43-48
4.2 Discusión	48-50
CONCLUSIONES	51
SUGERENCIAS	52
REFERENCIAS	53-57
ANEXOS	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el nivel de Burnout en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Los Olivos. El estudio es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño no experimental. La muestra consistió de 100 trabajadores administrativos de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre 20 a 60 años. El instrumento utilizado es el Inventario de Burnout de Maslach (1981) adaptado para la realidad peruana por Gamonal y colaboradores (2008). Los resultados muestran una tendencia al Burnout en la muestra, con altos niveles de Realización Personal y bajos niveles de Cansancio Emocional y Despersonalización. El nivel de Burnout tanto en hombres como mujeres se ubica en un nivel medio.

Palabras Clave: Burnout, Realización Personal, Cansancio Emocional, Despersonalización.

ABSTRACT

This study has as its aim to analyze the level of Burnout in administrative workers of the Municipality of Los Olivos, Lima. The study uses a descriptive, transectional method with a non-experimental design. The sample is made up of 100 administrative workers, of both sexes, whose ages range between 20 to 60 years old. Maslach's Burnout Inventory adapted for Peruvian reality by Gamonal and collaborators is used. Results show a tendency to Burnout, with high levels of Personal Accomplishment and low levels of Emotional Wearout and Depersonalization. Both sexes show average levels of the variable.

Key words: Burnout, Personal Accomplishment, Emotional Wearout, Depersonalization.