

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE PSICOLOGÍA**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES
DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO
DE BELLAVISTA, CALLAO DEL AÑO 2013**

TESINA

AUTOR:

VASQUEZ MACHIAVELLO, BLANCA ROSA

ASESOR TEMÁTICO:

JOSE VALLEJOS SALDARRIAGA

ASESOR METODOLÓGICO:

JOSE VALLEJOS SALDARRIAGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2013 – II

A Franck, mi enamorado, por darme apoyo
en todo momento en que realicé
este trabajo de investigación

A mi amiga Alexandra Medina, por el
apoyo mutuo en nuestras respectivas
investigaciones

Y a mi profesor Jose Vallejos Saldarriaga
por sus guías durante la realización
de esta tesina

Presentación

En la presente investigación se abordará el Síndrome de Burnout, el cual afecta de forma negativa a las personas que lo llegan a padecer. Dicha investigación se ha realizado entre los trabajadores de seguridad ciudadana de un distrito del Callao en el año 2013.

Hasta la actualidad, se han realizado una gran cantidad de investigaciones en el sector de salud y en el educativo, ya sea en médicos, enfermeras, docentes, etc. El interés de este trabajo radica en identificar los niveles de estrés laboral y de sus dimensiones en aquellos trabajadores que vigilan en horarios extensos (un promedio de 8 a 12 horas) del distrito al que pertenecen.

La importancia de esta investigación son los resultados que sea obtenido y que permitirá tomar referencias para implementar medidas de ayuda a este personal.

Índice

	pág.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	viii
Capítulo I	
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4 Justificación y Viabilidad	5
1.5 Antecedentes	6
1.5.1 Nacionales	6
1.5.2 Internacionales	7
Capítulo II	
2.1 Marco Teórico	
2.1 Modelo explicativo sobre el Burnout	10
2.1.1 Modelo tridimensional del MBI	10

2.1.1.1	Desgaste emocional	10
2.1.1.2	Despersonalización	10
2.1.1.3	Falta de realización personal	10
2.1.2	Modelo exigencias-control-apoyo de Karasek y Theorell	10
2.1.3	Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)	11
2.1.4	Modelo de Price y Murphy (1984)	11
2.1.5	Modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist	12
2.1.6	Modelo de Gil-Monte (1999)	12
2.2	Marco Conceptual	13
2.2.1	Concepto	13
2.2.2	Causas o desencadenantes	14
2.2.2.1	Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto	14
2.2.2.2	Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera	14
2.2.2.3	Estresores relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales	14
2.2.2.4	Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral	14
2.2.3	Síntomas	14
2.2.3.1	Síntomas emocionales	14
2.2.3.2	Síntomas cognitivos	14
2.2.3.3	Síntomas conductuales	14
2.2.3.4	Síntomas sociales	14
2.2.3.5	Síntomas en la salud física	14
2.2.4	Consecuencias	15
2.2.5	Estrategias de afrontamiento	16

Capítulo III	
3.1 Variable	18
3.1.1 Dimensiones	18
3.1.2 Definición conceptual	18
3.1.3 Definición operacional	18
3.2 Metodológico	18
3.2.1 Tipos de estudio	18
3.2.2 Diseño de estudio	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4. Método de investigación	
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5.1 Ficha de datos personales	20
3.5.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	20
3.6 Procedimiento de recolección de datos	22
3.7 Método de análisis de datos	22
Capítulo IV	
4.1 Descripción e interpretación	25
4.2 Análisis y discusión	30
4.3 Conclusiones	32
SUGERENCIAS	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	37

LISTA DE TABLAS

	pág
Tabla 1 Características de la muestra	20
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de la prueba de Burnout	25
Tabla 3 Estadísticos descriptivos de la dimensión Agotamiento emocional	26
Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la dimensión Despersonalización	26
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de la dimensión Realización personal	27
Tabla 6 Niveles de Burnout de acuerdo a la Edad	27
Tabla 7. Niveles de Burnout de acuerdo al Sexo	28
Tabla 8. Niveles de Burnout de acuerdo al nivel de Instrucción	29

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad describir los niveles de Burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Bellavista, Callao del año 2013.

Esta investigación es de tipo aplicada y descriptiva, no experimental, aplicada a 71 trabajadores, cuyas edades oscilan entre los 18 y más de 41 años de edad. Estuvo conformado por 45 hombres y 26 mujeres. Para este estudio se utilizaron los siguientes instrumentos: Ficha de datos personales y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Los resultados arrojan niveles medios de presencia de Burnout en la muestra, además de presentar niveles altos de este Síndrome.

Respecto a las dimensiones se encontró que la dimensión de Despersonalización puntuó más alto en comparación a las dimensiones de Agotamiento emocional y Realización personal.

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

ABSTRACT

The main objective of this research is to describe the levels of Burnout in safety workers district of Bellavista, Callao 2013.

This research is applied and descriptive type, not experimental, applied to 71 workers whose ages are 18 and more than 41, where 45 were men and 16 were women. For this study, we used the following instruments: Personal Data Sheet and the questionnaire of Maslach Burnout Inventory (MBI).

The results show average levels of Burnout presence in the sample, in addition to presenting high levels of this syndrome.

Regarding the dimensions was found that Depersonalization dimension scored higher compared to the dimensions of Emotional Wearout and Personal Accomplishment.

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