



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

TELLO MARIN, Mariluz

ASESORA:

Mg. CHERO BALLÓN, Elizabeth Sonia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOMÉTRICA

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) TELLO MARIN, Mariluz
cuyo título es: Propiedades psicométricas del inventario burnout
Masladi en operarios de una empresa de dotación de recursos
humanos, s.m. libertad libre, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)
trece (letras).

Lima Norte, 10 de octubre del 2018.


PRESIDENTE

Mg. Pomahuacre Carhuayal, Juan Walter


SECRETARIO

Mg. Cavelero Reap, Rocío del Pilar


VOCAL

Mg. Corrales Felipe, Hugo Alfredo



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

Dedicatoria

A Dios por su infinita bondad al escuchar mis peticiones y haberme dado salud para culminar uno de mis objetivos. A mi madre Mery por enseñarme la lucha constante ante las adversidades, gracias por regalarme la vida. A mis hermanos, Edwin, Maricielo y de manera especial a mi hermana Ana Rosa, porque siempre estuvo y está para escucharme sin juzgar, por su amor infinito, por ser mi mejor amiga. A mi esposo Jorge por todo su apoyo incondicional, por su comprensión, sus palabras de aliento y constante acompañamiento. ¡Te amo! Esto solo es el inicio. A ti mi bebe Vasco por ser tan fuerte aún desde mi vientre, por todos los bellos sentimientos que a diario descubro por llevarte dentro de mí, porque siento que tu hijito haces de mí una mejor persona.

Agradecimiento

A todos los docentes que aportaron en mi formación profesional, y de manera especial a mi asesora teórica y metodológica la Mg. Elizabeth Chero Ballón, por compartir sus conocimientos y conducirme con sabiduría a la realización de la presente investigación.

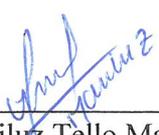
Declaración de autenticidad

Yo, Mariluz Tello Marin, con DNI: 43354934, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar 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.

Lima, 15 de julio del 2018



Mariluz Tello Marin

DNI 43354934

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar la validez y confiabilidad del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.

El informe de investigación consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio y la determinación de los objetivos. El segundo capítulo denominado método, el cual comprende el diseño de la investigación, la operacionalización de la variable, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Mariluz Tello Marin

Índice

CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Páginas del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Objetivos	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización.....	23
2.3. Población y muestra.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
VII. REFERENCIAS	39

ANEXOS.....	44
-------------	----

Índice de tablas

TABLA 1 Principales síntomas psicológicos	17
TABLA 2 Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems del inventario burnout	30
TABLA 2 Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems del inventario burnout	31
TABLA 4 Índice de homogeneidad del inventario burnout de Maslach	32
TABLA 5 Prueba de adecuación muestral KMO	33
TABLA 6 Análisis de varianza explicada	33
TABLA 7 Matriz de componentes rotados	34
TABLA 8 Análisis de confiabilidad por medio del coeficiente omega	35

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar las propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, la investigación fue de tipo instrumental, con un diseño no experimental transversal, la muestra se conformó por un total de 864 operarios. El instrumento que se utilizó fue el inventario burnout de Maslach (MBI). A fin de confirmar la confiabilidad del instrumento, los ítems agrupados (según el análisis factorial exploratorio) fueron sometidos al análisis de confiabilidad por medio del coeficiente de Omega, el cual dio como resultados valores entre 0.635 a 0.919 los cuales cumplen el criterio de Campo, Arias y Oviedo (2008) confirmando que el instrumento en su versión revisada es confiable, en cuanto al índice de homogeneidad se obtuvieron puntajes por encima de .20, a excepción del ítem 19 que no alcanzó dicho criterio propuesto por Kline (1993) quien menciona que los valores deben ser mayores a .20 para ser considerados como adecuados y por último, según los resultados del análisis factorial exploratorio (AFE) los ítems fueron agrupados en cuatro factores en el factor I los ítems 7,8,9,10,11,12,13, en el factor II los ítems 15,16, 20,21,22, en el factor III los ítems 2,3,4,5,6 y en el factor IV los ítems 1,14,17,18 todos ellos con cargas factoriales adecuadas (>0.40) confirmando la validez de constructo del instrumento, la agrupación de los ítems se diferenciaron a cómo presenta el instrumento la autora, distribuidos en tres dimensiones: los ítems 12, 13, 11, 14, 7, 15, 10, 20 correspondiente a la dimensión Cansancio Emocional, los ítems 19, 17, 22, 6, 16, 21, 8, 5, 9, 18 correspondientes a la dimensión Despersonalización y los ítems 1,2,4,3 correspondientes a la dimensión Realización personal.

Palabras Clave: burnout, fiabilidad, validez.

Abstract

The main objective of this research was to determine the psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory in operators of a human resource endowment company in Pueblo Libre, the type of research was instrumental, the sample was formed by a total of 864 workers. The instrument used was the Maslach Burnout Inventory (MBI). It was found that there is an internal consistency of .780 in the total scale, .745 in the factor I, .638 in the factor II, .670 in the factor III, .503 in the factor IV, obtaining low scores to acceptable according to the Nunnally's criterion (1978), in terms of the homogeneity index, scores above .20 were obtained, except for item 19, which did not reach the criterion proposed by Kline (1993), who mentions that the values must be greater than .20 for be considered as adequate and finally in the exploratory factorial analysis (AFE) the items were grouped into four factors in the factor I items 7,8,9,10,11,12,13, in factor II the items 15, 16, 20,21,22, in factor III the items 2,3,4,5,6 and in factor IV the items 1,14,17,18 all of them with adequate factorial loads (> 0.40) confirming the validity of the instrument construct, the grouping of the items were differentiated to how the author presents the instrument, distributed in three dimensions s: items 12, 13, 11, 14, 7, 15, 10, 20 corresponding to the Emotional Fatigue dimension, items 19, 17, 22, 6, 16, 21, 8, 5, 9, 18 corresponding to the Depersonalization dimension and the items 1,2,4,3 corresponding to the dimension Personal fulfillment.

Key words: burnout, reliability, validation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El estrés es un problema que aqueja a todos bajo distintas circunstancias, el cual es un tema de gran atención en la actualidad, ya que, debido a las actividades ejecutadas durante el día, cualesquiera que estas sean, demandan de gran esfuerzo físico y mental, y estos desencadenan efectos positivos y negativos en el organismo y mente del ser humano. Algunas veces el estrés es manejable cuando sabemos que va desaparecer pronto. Pero cuando se tiene un trato directo con el público (usuarios o clientes) exigencias, reclamaciones y quejas acompañadas de violencia verbal y en algunos casos física, este termina por agobiarnos y alterar nuestro sano desempeño. Adicional a manejar el estrés propio se suma el de convivir con las consecuencias del estrés de los interlocutores (clientes o usuarios).

El Síndrome de Burnout es definido por la Organización Mundial de la Salud como una molestia de riesgo profesional, que ocasiona desgaste de la salud mental en el trabajador y como consecuencia se manifiestan síntomas físicos, emocionales, psicosomáticos y conductuales. (OMS, 2005). Así también, (Maslach, 2009) define al burnout como un síndrome psicológico que compromete una respuesta alargada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las propuestas de tres dimensiones especificada por la autora son: agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y sensación de ineficacia y falta de logros. El estrés individual básico del burnout es el componente del agotamiento y hace referencia a los sentimientos de sobre exigencia y carencias de recursos emocionales como físicos. Es originado principalmente cuando existe sobrecarga laboral y conflicto personal en el trabajo. Así mismo, el componente del contexto interpersonal hace referencia al cinismo y se refiere a una respuesta insensible, negativa o apática a diversos aspectos del trabajo. Del mismo modo la ineficacia se representa con el componente de autoevaluación del burnout y hace referencia a los sentimientos de carencia de logros y productividad en el trabajo como de incompetencia. La disminución de autoeficacia es enfatizada por la falta de recursos de trabajo, falta de oportunidades de crecimiento profesional y falta de apoyo social.

Así mismo, González (2010) menciona que el estrés laboral tiene como causa el deterioro físico-psíquico que atraviesa una persona por su ocupación profesional, el Síndrome de

Burnout, es originado por el agotamiento que padece el sujeto, con referencia a la actividad (p.88). Este problema perjudica más aún a aquellos que se insertan en el trabajo con grandes anhelos y motivaciones, esperando lograr grandes cosas para su vida a partir de la obtención de dicho trabajo. Con respecto a las cifras de este padecimiento, Galván (2010) menciona que el burnout en España perjudica al menos al 10% de los trabajadores, por otro lado, en México afecta a un 50%, en cuanto al Perú la cantidad es del 20%, siendo las mujeres las que reportan mayores niveles de estrés que los hombres, un (63%) ante un (37%) de los hombres.

En tal sentido, podemos encontrar instrumentos para evaluar el Síndrome de Burnout, tales como: el cuestionario para evaluar el Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT), sugerido por Gil-Monte y Olivares (2011). Que evidencian resultados confiables con valores superiores a .70, indicando propiedades psicométricas apropiadas para medir el síndrome de quemarse por el trabajo bajo un contexto chileno.

También tenemos al cuestionario breve de burnout (CBB) propuesto por Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997), con una confiabilidad de .74, para la escala global. En cuanto al análisis factorial llevado a cabo mediante técnicas de componentes principales ha obtenido dos factores, ambos explican simultáneamente el 54.5% de la varianza.

Desde el panorama asistencial, se creó el inventario burnout Maslach (MBI) de Maslach, Jackson y Leiter, año 1996, del que se han evolucionado tres versiones: La versión inicial utilizada para trabajadores del sector salud, Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey (MBI – HSS), consta de una estructura tridimensional, las cuales estiman la continuidad con lo que los trabajadores perciben las características de agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal en el trabajo, la siguiente versión dirigida a trabajadores del área de educación, Maslach Burnout Inventory- Educators Survey (MBI – ES), del mismo modo está compuesto por tres áreas, en donde el término estudiante reemplaza al de paciente. Y por último la tercera versión Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI – GS), es administrada a profesionales no asistenciales.

Así mismo, esta última versión mantiene la estructura tridimensional del MBI-HSS, sin embargo, la cantidad de ítems es reducida a 16 y las subescalas se cambian a otros nombres; como es el caso de, cinismo (que reemplaza a la subescala de despersonalización), agotamiento emocional y eficacia profesional (sustituye a la escala de realización personal).

La utilidad del inventario burnout de Maslach ha sido demostrada, desde su primera versión, en trabajadores del sector salud y aquellos que tienen y mantienen trato directo con los clientes, donde brindan servicios de atención el cual se ha utilizado en diversos contextos e investigaciones anteriores. Referente a nuestro país los estudios referentes al tema se han dado principalmente en profesionales de la salud; sin embargo, ya se está desarrollando estudios en otras poblaciones como los son: docentes de educación secundaria (Delgado, 2003), profesores de educación primaria (Fernández, 2002) e inclusive en teleoperadores de la ciudad de Trujillo (Muñoz, 2016).

En cuanto a los trabajadores de áreas operativas, quienes ofrecen su servicio a diario, y denotan una marcada presión al ejecutar sus labores y alcanzar sus objetivos, debido a distintos factores familiares, sociales y personales, muchas veces sumado a ello largas horas de jornada laboral, todo ello podría ocasionar se desarrolle niveles de estrés elevados en estos trabajadores y por consecuencia correr el riesgo de caer en el Síndrome de Burnout.

En tal sentido, el presente estudio pretende establecer las propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach, validando su confiabilidad y validez para el uso de las empresas con rubros similares, y así permitir tomar medidas de acción para prevenir que sus trabajadores caigan en este síndrome, así también, se contará con una prueba válida y confiable para el uso de futuras investigaciones.

1.2. Trabajos previos

● Antecedentes internacionales

Hederich y Caballero (2016) desarrollaron una investigación en un contexto académico colombiano con 820 estudiantes de carreras relacionadas al área de la salud en universidades de la Costa Caribe colombiana, la muestra estuvo conformada por el (79,1%) de mujeres y el (20,9%) del sexo masculino, en cuanto a las edades estas oscilaron entre los 17 y 27 años, la edad media fue de 20.24 y la desviación típica de 2.06, el estado civil predominante fue de (96%) y el (2,4%) de estudiantes casados y el (1%) de unión libre, encontrándose como resultado que, el contraste de esfericidad de Barlett, muestra un Chi cuadrado de 3357.84, $gl = 105$, $p < .001$. En cuanto al análisis de componentes principales se identifica tres componentes que explican un 52.75% de varianza total. Por lo tanto, se concluyó que, es un instrumento con adecuada validez factorial y simboliza una fuerte certeza acerca de la validez de constructo del test, con respecto a la fiabilidad por dimensiones a través del

método de alfa de cronbach, se encontró que, agotamiento obtiene (.77), Cinismo (.72) y eficacia (.82) y por último los ítems se separan en tres factores que alcanzan a explicar el 55.8% de la varianza.

Montiel, Ortiz, Ortega, Reyes, Sotomayor y Durón (2015) realizaron una investigación con el objetivo de obtener medidas ajustadas a una población mexicana calculando las propiedades de discriminación de reactivos, consistencia interna y estructura factorial de cuatro instrumentos: (a) escala de carga percibida de zarit (ECP); (b) inventario de burnout de Maslach (MBI); (c) la escala general de salud (EGS) de Goldberg y Hillier, y (d) inventario de sintomatología del estrés (ISE). La muestra fue de 759 mujeres mexicanas todas ellas amas de casa, que realizaban actividades domésticas por lo menos tres horas diarias, y que dentro de sus responsabilidades se encontrasen el de la administración del hogar, la crianza, higiene y alimentación, y que además supieran escribir y leer. Para el estudio se eligieron las dimensiones de agotamiento emocional (9 ítems) que evalúa disminución y pérdida de recursos emocionales y la subescala de realización personal que consta de 8 ítems y evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal, esta elección se dio debido a la sensibilidad evidenciada en anteriores investigaciones. En cuanto a los valores de consistencia interna de la subescala de agotamiento emocional esta obtuvo .84, y para la subescala de realización personal el resultado fue de .75. Siendo estas confiables.

Constant y D'Aubeterre (2012) realizaron un estudio en la universidad Metropolitana de Caracas, Venezuela, con una muestra total de 233 participantes, el nivel socioeconómico de la muestra fue el 18.88% correspondiente al nivel socioeconómico alto, el 44.64% del nivel socioeconómico medio y el 36.48% al nivel socioeconómico medio – bajo, la distribución de las edades estuvo entre los 18 y 69 años con un promedio de 37.01. El muestreo fue de tipo no aleatorio y propositivo, se usó el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) como resultado del estudio se halló una consistencia interna adecuada del instrumento entre 0.70 y 0.80, índices que corresponden a los encontrados en el manual del MBI-GS de 0.73 y 0.89. En cuanto del análisis factorial exploratorio determinado a 3 factores, se corroboraron los supuestos de suficiencia de la estructura factorial conseguida e independencia entre los factores, ya que la prueba (KMO = 0.85) obtuvo un puntaje superior a 0.50 puntos. El p valor de la Prueba de Esfericidad de Bartlett (Sig. = 0.000), fue menor al criterio de 0.05

puntos, debido a que fue considerada una confianza del 95%. Y, por último, el porcentaje de varianza explicada por el modelo de tres factores sobrepasa el límite de 50%.

Millán y D'Aubeterre (2012) llevaron a cabo una investigación de tipo no aleatorio y propositivo con el objetivo de identificar las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), esta fue llevada a cabo con una muestra de 233 participantes entre 18 y 69 años de edad, provenientes de Caracas de distintas ocupaciones, con un promedio de 37.01, el sexo de los participantes seleccionados estuvo balanceada, del mismo modo el sector laboral como privado y público. Los resultados muestran una confiabilidad de 0.84, y sugieren quitar el ítem 1 para afirmar la validez de constructo del instrumento. En cuanto a los análisis de los ítems estos poseen una alta heterogeneidad de las respuestas en torno a la media del ítem, ya que poseen un valor de ($\geq .30$ puntos) considerándose un valor aceptable. Del mismo modo se determinó la validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio prefijado en 3 factores, a través de la prueba de adecuación muestral de Kaiser-Meyer y Olkin consiguiendo una puntuación superior al criterio de .50. Las conclusiones del estudio determinan que el instrumento es válido y confiable.

García, Peña y Rodríguez, (2004) realizaron una investigación que tuvo como objetivo validar a nivel de estudio piloto el inventario de burnout de Maslach en operarios de un cultivo de flores. La muestra conformada fue de 134 operarios, aplicada de forma grupal, el promedio de edad fue de 30, la distribución fue de 20 hombres, 107 mujeres y 7 personas que no respondieron, el nivel socio económico fue bajo, en cuanto al nivel académico encontrado este fue en promedio el nivel primario. El tipo de muestreo elegido fue aleatorio simple. El programa estadístico utilizado fue el SPSS versión 11.5 para analizar los datos. El instrumento elegido corresponde al Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS). Los resultados evidenciados fueron entre moderada y alta, en cuanto a la prueba total esta fue de .72, por otro lado, para la subescala de agotamiento con un alfa de .5, cinismo de .6 y eficacia profesional con .5, con estos resultados se demuestra la validez en las 3 subescalas, y en la prueba total. Considerando las cargas factoriales mayores o iguales que .30 se asignaron los ítems a los factores, el test Káiser Meyer Olkin (KMO) de adecuación de la muestra fue de 0.672.

● **Antecedentes nacionales**

Muñoz (2016) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo principal determinar las propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en trabajadores de dos empresas de Trujillo, la investigación fue de tipo tecnológica, el diseño de tipo psicométrica, la población comprendida fue de 534 trabajadores de dos empresas que se orientan a las ventas por teléfono, de las cuales se consideraron a 356 teleoperadores entre 18 a 55 años de ambos sexos para la muestra correspondiente, el instrumento que se utilizó fue el inventario burnout de Maslach – Servicios Generales (MBI- GS), el nivel de significancia mostró un 95% con un margen de error del 3%, el muestreo que se utilizó fue probabilístico al azar, ya que todos los elementos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Los resultados por escalas mostraron una consistencia interna de 0.87 en la escala de agotamiento emocional, 0.64 en la escala de cinismo y 0.79 en la escala de eficacia profesional, siendo estos puntajes altos; del mismo modo se obtuvieron puntajes sobre .20 en la validez de constructo, concluyendo que el inventario burnout de Maslach-GS tiene validez y confiabilidad para ser utilizada en el contexto aplicado o contextos similares.

Vasquez, Maruy y Verne (2014) llevaron a cabo un estudio descriptivo, transversal para los que participaron 25 médicos, 16 enfermeras, y 13 técnicos de enfermería sumando un total de 54 trabajadores que dieron la muestra, el estudio se llevó a cabo durante dos meses (febrero y marzo) del año 2014, en el área de servicio de emergencia pediátrica del hospital nacional Cayetano Heredia en la ciudad de Lima Metropolitana, la cual tuvo como objetivo principal determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout y los niveles de sus dimensiones, el instrumento que se utilizó en el estudio fue el Maslach Burnout Inventory – HS traducido y validado al español. Como resultados obtenidos se tuvo que la frecuencia del Síndrome de Burnout fue de 3,76% (n=2), el 12,97%(n=7) de los participantes mostró alto nivel de cansancio emocional, del mismo modo evidenció un nivel alto de despersonalización con un 11,12%(n=6), en cuanto al nivel de realización personal este presentó un nivel bajo, con 14,81% (n=8). Como conclusiones el estudio obtuvo que: la falta de trabajo de la cónyuge, condición laboral, sexo, y tiempo de trabajo estuvieron relacionadas estadísticamente significativa con las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Delgado (2003) llevó a cabo una investigación con una muestra de 764 docentes de educación secundaria de siete USES de Lima Metropolitana, con un universo de

investigación de 30,456. Teniendo en cuenta las variables: sexo, tipo de colegio y tiempo de servicio, como objetivo indica el interés de indagar el Síndrome de Burnout en la población mencionada. Se utilizó el instrumento de adaptación española del Inventario de Maslach y Jackson o MBI. (1997) constituido por 22 Ítems que se valoran con una escala tipo Likert de 7 puntos. Se hallaron los siguientes resultados: el análisis psicométrico del test demuestra que el instrumento faculta conseguir puntajes confiables, a través del método de consistencia interna obteniendo en la subescala cansancio emocional una puntuación de 0.78, en despersonalización 0.80 y en realización personal 0.64. Del mismo modo, el análisis de factores permitió conseguir la validez de constructo de la prueba, notándose que los ítems constituyen un único factor que explica el 55.54% de la varianza de puntuaciones, en el análisis de ítems, se encontró que todas las correlaciones ítem-test corregidas son superiores a 0.20, lo cual indica que todos los ítems son consistentes entre sí.

Fernández (2002) en su investigación llevada a cabo con 264 profesores de nivel primaria de Lima Metropolitana, demuestra que la confiabilidad a través del coeficiente alfa de cronbach es de .76. Siendo esta confiable. Las unidades de estudio tuvieron como características 40 horas de trabajo semanales y como mínimo 5 años de antigüedad laborando. En cuanto a la validez de constructo refiere un estadístico chi-cuadrado (47,01) que no es significativo, a su vez que el análisis de residuales explica que los valores son inferiores al criterio de 0.05. En el área de agotamiento emocional se aprecia que todos los ítems alcanzan correlaciones ítem-test corregidas superiores a 0,27. Por lo que la confiabilidad del coeficiente alfa de cronbach obtuvo a .78, concluyendo como puntajes altos. Con respecto al área de despersonalización, todos los ítems alcanzan correlaciones significativas entre 0,22 y 0,34, por lo que ningún ítem fue eliminado. La confiabilidad del alfa de cronbach es de 0,76. Como conclusión los ítems de esta área son confiables. Con relación al área de Realización personal, se observa que los ítems alcanzan correlaciones ítem-test corregidas significativas entre 0,27 y 0,46; en cuanto al coeficiente alfa de cronbach es de .74, evidenciando alta confiabilidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

- **Definición del Síndrome de Burnout:**

Maslach y Jackson (1981, citado por Gil y Peiro) indicaron la manifestación de quemarse; tener que definirse a modo de un síntoma de cansancio emocional, despersonalización y

carencia en la ejecución individual de su labor que despliega el sujeto, cuya intención es dar cualquier tipo de actividad (1997, p.14).

Dimensiones:

De acuerdo Maslach y Jackson (1981) dividió en tres dimensiones el burnout:

Dimensión 1 Cansancio Emocional:

Detalla la sensación de un sujeto emocionalmente extenuado por el ámbito laboral, el componente con la superior saturación (p.8)

Dimensión 2 Despersonalización:

Explicar la contestación impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o la atención del profesional (p.8).

Forbes (2011) De la misma forma a nivel psicosocial, produce daño en los vínculos interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es usual la distancia de otros sujetos y las dificultades conductuales que pueden avanzar hacia un comportamiento de alto riesgo (juegos de azar, conductas que arriesga la propia salud y conductas que conllevan al suicidio, entre otros (p.2).

Dimensión 3 Realización personal:

Describen los sentimientos de competencia y victoria en la ocupación propia con los sujetos (p.8).

- **La evolución del burnout**

El primer uso del término burnout en contextos científicos se acredita generalmente a Herbert Freudenberger, un psicólogo clínico que trabajó con drogadictos en la década de 1970 y notó un síndrome particular de cansancio emocional entre su personal (Schaufeli y Enzmann, 1998). Sin embargo, las observaciones clínicas de Freudenberger pronto se vieron opacadas en la literatura académica por el trabajo de una psicóloga social, Christina Maslach. La perspectiva del psicólogo social impregna tanto el trabajo teórico como empírico de Maslach, que define el agotamiento como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal que puede ocurrir entre personas que trabajan con personas en alguna capacidad" (Maslach, 1981). Maslach estaba particularmente interesado en las consecuencias de las demandas interpersonales (en

el trabajo) y realizó entrevistas cualitativas sobre las reacciones emocionales y actitudinales entre los trabajadores de servicios humanos (personas que trabajan en ocupaciones que incluyen contactos intensos con clientes, como enfermeras, policías, trabajadores sociales, maestros). De sus entrevistas, tres aspectos emocionales / actitudinales (agotamiento emocional, despersonalización y falta de logros personales en el trabajo) fueron finalmente identificados y etiquetados como "agotamiento".

El agotamiento emocional se refiere a una sensación de agotamiento de energía emocional, sintiendo que no tiene nada más que dar. La despersonalización (más tarde revisado y etiquetado como "cinismo") se refiere a una creciente indiferencia hacia los clientes (el cinismo se refiere a la indiferencia sobre el propio trabajo), que se manifiesta como un distanciamiento y deshumanización de los clientes como un medio para protegerse de las sensaciones emocionalmente abrumadoras. La falta de realización personal se refiere a la concepción (subjetiva) de no poder realizar adecuadamente las tareas propias de un trabajo.

Según (Maslach 1981) el agotamiento debe entenderse como un estado mental que ocurre cuando la organización en la que se trabaja no proporciona los recursos necesarios (por ejemplo, una carga de trabajo manejable, claridad en los objetivos, retroalimentación, recompensas o autonomía necesaria o latitud de decisión) para apoyar al empleado en su rol profesional, o no puede corresponder la participación del empleado al proporcionarle justicia, confianza o integridad. El estrés creado por estas circunstancias tendrá su efecto en la energía emocional y, por lo tanto, provocará el agotamiento, y la desilusión de ser decepcionado por el empleador dará como resultado actitudes de retraimiento y una creciente indiferencia hacia el propio trabajo. Además, cuando la organización no brinda el soporte adecuado, la eficacia del trabajo del empleado disminuirá y producirá una concepción de falla personal en el trabajo. Eventualmente, la situación general erosionará el compromiso inicial en el trabajo que una vez fue la fuerza motriz del empleado, dejándolo agotado, consumido y quemado (Maslach y Leiter, 1997). Burnout se ha diferenciado de las reacciones de deformación 'regulares', tanto teórica como empíricamente. Teóricamente, el agotamiento es una respuesta duradera al estrés laboral que se manifiesta por el cansancio emocional y los síntomas cognitivos, conductuales y motivacionales (Schaufeli, 1999).

Con referencia a sus entrevistas, Maslach (1981) describe cómo los empleados que comienzan como idealistas, comprometidos y entusiastas se convierten lentamente en

personas exhaustas, desilusionadas y cínicas que luchan con sentimientos de fracaso personal e inadecuación. Inicialmente, se hipotetizó (Maslach 1985) que las tres dimensiones del agotamiento aparecían en la secuencia cronológica, ya que se enumeran comenzando con el agotamiento emocional por el desgaste psicológico y desgarrar por tener que lidiar con la ansiedad de pacientes con cáncer, criminales condenados o estudiantes problemáticos que drenan la energía y el compromiso de los ayudantes que realizan ese trabajo. Cuando alguien se siente agotado de energía, sin saber cómo hacer frente a más, se adopta una fachada de actitudes cínicas, y hacer chistes insensibles sobre los clientes se convierte en una forma de distanciarse de una situación abrumadora. Sin embargo, dado que el trabajo de las personas se trata esencialmente de ser cuidadoso y cálido, el estado de ánimo cínico desarrollado daría como resultado una disminución del sentido de logro profesional, dejando al empleado insatisfecho con su propia contribución en el trabajo. Esta explicación del fenómeno de agotamiento es una de las pocas teorías.

- **A evaluar el agotamiento**

Al revisar el cuerpo de la investigación sobre el agotamiento, Schaufeli y Enzmann (1998) encontraron que el instrumento más utilizado para evaluar el agotamiento era el Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach et al., 1996), empleado en > 90% de todos los estudios. Esta consistencia tiene ventajas y desventajas. Por ejemplo, se facilita la generalización y la comparabilidad de los resultados; sin embargo, el MBI también ha sido objeto de críticas masivas, por cuestiones tales como tener deficiencias psicométricas y ser inductivo en lugar de desarrollado deductivamente (Schaufeli, 1999). Por lo tanto, investigaciones más recientes han incluido desarrollos de otros instrumentos empíricos para evaluar el agotamiento.

Se recomienda que la introducción de un nuevo instrumento empírico vaya siempre acompañada de procedimientos de validación rigurosos para garantizar que capte efectivamente el constructo que supuestamente debe aprovechar (Cook y Campbell, 1979); sin embargo, cuando se introdujo el MBI, la mayoría de los estudios prestaron poca atención a validez de constructo del instrumento (Schaufeli, 1999). Esta situación ha cambiado, como resultado de varias coincidencias que, durante la segunda parte de la década de 1990, afirmaron un repunte de la validez de constructo del MBI. Por un lado, la técnica de modelado de ecuación estructural (SEM) se extendió cada vez más, lo que facilitó la realización de análisis factoriales confirmatorios (CFA), que a su vez

contribuyeron a una gran cantidad de investigación de la validez de constructo del MBI. La mayor parte de la investigación apoya la representación de tres factores del MBI, así como la validez convergente y discriminante del instrumento (ver Maslach y Jackson, 1981; Meier, 1984; Schaufeli y Enzmann, 1998), sin embargo, hay cierta ambigüedad con respecto al factor la estructura y las confiabilidades de principalmente la subescala de despersonalización permanecen. Esto requiere un examen cuidadoso de las cualidades psicométricas antes de utilizar el instrumento en la investigación, especialmente cuando se traduce a diferentes idiomas o se emplea en diferentes contextos culturales.

Además, durante este período, el MBI también fue complementado con una versión más general diseñada para evaluar el agotamiento en contextos fuera de los servicios humanos también. Esta versión se denominó inventario general de Maslach burnout (MBI-GS, Maslach et al., 1996) y es similar a la versión original con algunas excepciones. La redacción de los ítems en el MBI-GS está formulada de manera más general, y los ítems en MBI-HSS que se refieren a la relación con "destinatarios" o "clientes" han sido intercambiados por ítems referidos a la relación con "trabajo" en el Versión GS Además, la segunda subescala, anteriormente llamada 'despersonalización', se renombró y se la conoce como 'cinismo' en el MBI-GS. Los ítems de esta subescala reflejan un desprendimiento cognitivo del trabajo más que de otras personas (los clientes, como en la versión original del MBI). La tercera subescala (anteriormente 'logro personal') también fue renombrada y se llama 'eficacia profesional' en el MBI-GS, refiriéndose a los sentimientos de logro o eficacia generalmente relacionados con las tareas laborales, en lugar de tener éxito en las relaciones específicas en el trabajo.

1.3.1. Modelos:

- **Modelos desde la teoría sociocognitiva del yo:**

Thompson, Page y Cooper (1993, citado por Gil y Peiro, 1997) muestran las causas que intervienen la aparición del síndrome, identificando las desigualdades percetadas o aventajados, en medio , de los cargos y recursos que pueda fortalecer la nivelación de autoconciencia en ciertos individuos, influir perjudicialmente en el aspecto emotivo (afecto); que congruentemente provocara una carencia de convicción percetada para decidir las discordias y el bajo sentimiento en la ejecución individual de su labor ; cuando el logro de su propósito surge incesantemente fracasado , los sujetos que registra elevación en el

rasgo de autoconciencia y ánimo , procurando aclarar los problemas ; resolver las dificultades, se aleja de manera mental (agotamiento emocional) o conductual (despersonalización) del sitio dificultoso (pp.34- 35).

En referencia a este modelo indica la disconformidad percibida entre las demandas laborales, implicando los quehaceres y recursos del trabajador, su nivel de autoconciencia y ánimo, abarca la adquisición de los propósitos y realiza retiro mental.

Pines (1993, citado por Gil y Peiro, 1997) Indica que el síndrome va desarrollándose en los trabajadores que tienen grandes expectativas y altos propósitos en su existencia profesional, si el trabajador es motivado y altamente identificado con su trabajo, establecerá un significado existencial, pero cuando falla la desmotivación , la obtención de sus metas serán reprimidas y las esperanzas determinara que el individuo sienta que no hace factible los quehaceres y no produce aportación importante a la vida; es el resultado de un proceso de desilusión, si el trabajador no se siente muy estimulado percibe tensión, abatimiento o debilidad (p.32).

Como se afirmó líneas arriba, los trabajadores al iniciar sus labores, logran tener motivación; contribuirá significativamente en la vida, basándose en cumplir los objetivos; mientras que, los que no están motivados mostrarán desilusión, provocando estrés y otras causas.

- **Modelo desde la teoría del intercambio social:**

Hobfoll y Fredy (1993, citado por Gil y Peiro,1997) proponen al burnout como la causa principal en la apreciación, por falta de igualdad o ganancia; desarrollando en los trabajadores efectos de confrontación social en el tiempo que establece los vínculos interpersonales, de modo continuo, el trabajador que se percata que su contribución es más su participación y empeño , sin tener la capacidad de solucionar apropiadamente esta disposición, desarrollarían sensibilidad de quemarse en su labor (p.36).

- **Modelos desde la teoría organizacional:**

Golembiewski, Munsenrider y Carter (1983, citado por Gil y Peiro, 1997) nos mencionan que los componentes, estimulan negativamente el desarrollo de los demás, generando fundamentalmente posiciones de sobrecarga laboral y pobreza de rol, inclusive perciben el abandono de soberanía y control que implica decadencia de figura, sensibilidad de

susceptibilidad y tensión. A continuación, el proceso de estrés fomenta la táctica, de afrontamiento que pasan necesariamente por una distancia individual, en la condición laboral estresante, indicando al sujeto no incluirse a las dificultades de los otros, sin embargo, atiende sin descartar la simpatía, aunque el alejamiento implica la indiferencia emocional, cinismo, inflexibilidad en cortesía o rechazar a los sujetos, corresponde con la variable conceptualizada como actitudes de despersonalización, en primera fase del episodio burnout. Además, cuando el trabajador se encuentra en la faceta avanzada del síndrome, disminuye su complacencia y realización laboral luego el extravió de rendimiento (p.39).

Continuando con lo anterior mencionado, cabe resaltar que los componentes estimulan negativamente el crecimiento de los demás. Por ende, la despersonalización viene a ser la primera etapa del síndrome, luego aparece la falta de realización personal.

Cox, Kuk y Leiter (1993, citado por Gil y Peiro, 1997) los autores señalan cómo aparece el burnout; estimando que es un suceso particular, desarrollándose la tensión laboral, a través en las ocupaciones de servicio humanitario. La despersonalización es perspectiva mente una habilidad de confrontamiento; expresándose la sensación de cansancio emotivo; a pesar de que el sentimiento decrece en la realización individual en su ocupación; el desenlace en la valoración cognitiva del individuo en su hábito de tensión, todo esto tiene que ver con la significación laboral o expectación reprimida (p.41).

1.3.2. Síndrome general de adaptación:

Para el síndrome de adaptación (SGA), Floria (2013) sostiene al respecto que el crecimiento total de la manifestación general de aclimatación refleja de 3 etapas:

Fase de Alarma: hace referencia a la reacción que estudia el organismo, súbitamente se aparece expuesto a estímulos a lo que no se está adaptado, se acciona de inmediato para el acto (batalla o evasión), movilizándolo al sistema nervioso simpático, pero se expresa en señales sucesivas: aumento de la reiteración cardíaca y respiratoria, ampliación de la presión arterial, dilatación de las pupilas y otros; sin embargo, este enfrentamiento es transitorio y no se deriva negativamente, de modo que los mecanismos no superan la situación, se continúa la posterior fase.

Fase de resistencia: se crea la acomodación del organismo a la disposición que ha provocado el estrés. En esta fase, el organismo pretende que el valor sea menos posible,

adquiriendo una considerable mejoría, los signos propios de la fase de alarma se desaparezca, pero si se extiende en el periodo sin que llegue a culminarse se transportará a la siguiente.

Fase de agotamiento: los mecanismos de acomodación no se han desarrollado eficazmente, reapareciendo los síntomas de alarma y los desórdenes fisiológicos o psicológicos tienden a producirse crónicos (p.26).

Dicho lo anterior, la fase de alarma consiste en la apreciación de una posible disposición de estrés, el organismo del ser humano se emprende a desarrollar una serie de alteraciones fisiológicas y psicológicas, tales como transpirar, ansiedad, intranquilidad, que lo induce a confrontar el sitio.

1.3.3. Factores estrógenos organizativos:

Para Sánchez, Sanz, Apellaniz y Pascual (2005) mencionan 5 importantes factores que predomina el estrés, sin embargo, no se enlaza directamente con la ocupación operacional usual al policía, sino con la organización del trabajo y las relaciones interpersonales:

Factor 1: La consubstancial al cargo de ocupación

- Las características físicas desfavorables
- Turnicidad laboral
- La ocupación desmesurada
- El riesgo físico (p.23).

En este factor se refiere a la exageración de carga laboral en los trabajadores, a sí mismo, el trabajo a turno son causas en el episodio de desvelo y la intranquilidad absoluta, nadie puede entender como ellos mismos en percibir el entorno.

Factor 2: Derivado a cargo de la organización

- Indeterminación
- Conflicto de cargo
- Compromiso sobre la confianza de otros trabajadores u otras personas (p.23).

En este factor refiere que el trabajador cumple su labor, pero no es claro lo que se le demanda, produciendo incertidumbre e incremento de carga psíquica y se crea exigencias

confusas en la transferencia de orden y asignación de tarea, aconteciendo situaciones de estrés cuyo buen desempeño implica una responsabilidad para tercera persona.

Factor 3: Afiliado al desarrollo de ocupación profesional

- Debidos a los efectos por ascensos abundantes
- Fallo de pertinencia en posición o nivel
- Carencia de amparo en la ocupación (p.23).

En lo anterior, menciona que tener una proyección de autorrealización personal para su ascenso e incrementar las potencialidades que uno posee, las cuales la fase de evaluación es: médico, psicológico y conocimiento de acuerdo a las cualidades y el autoconocimiento, sin embargo, no cumple estas expectativas surge la desilusión profesional en función a la capacidad estresogena.

Factor 4: Derivado de la organización y ambiente laboral

- Escasa participación en las determinaciones sobre cómo fomentar la tarea en asunto
- Limitación conductual (p.23).

Este factor refiere a la poca iniciativa de opinar y participar enfocándose a los objetivos provocando frustración e insatisfacción, así mismo los trabajadores de la policía tiene un perfil.

Factor 5: Asociado relaciones personales

- Relaciones personales entre compañeros, subordinados y superiores
- Expectativas insatisfechas (p.24).

En este factor refiere a la convivencia con los compañeros, pero si no existen más relaciones creara un ambiente no agradable, desencadenando un peor ambiente de trabajo de tensión y del estrés.

Factor 6: Externo a la ocupación

- Movimiento geográfico
- La estructura de necesidades y presiones sociales (p.24).

En este factor hace referencia al abandono comunitario y abreviar las oportunidades de cuidado en el sujeto frente a la fatiga, disputa en las funciones, aislamiento de la comunidad.

1.3.4. Principales síntomas psicológicos:

Según Gil–Monte (2001, citado por Gil, 2005) indica que en consecuencia es primordial tener presente el contexto en el que se manifiesta la patología y su proceso de sucesión, a manera de afluencia en los variados signos que estropea el plano del pensamiento afectivo y actitudinal, para constituir una señal del síndrome (pp.49-50).

La propuesta es brindada por los autores sobre las principales consecuencias que perjudica a nivel físico, psíquico y el comportamiento, afectando a nivel individual y las relaciones interpersonales asociado a la salud.

Tabla 1

Principales síntomas psicológicos

Síntomas Cognitivos	Síntomas afectivos Emocionales	Síntomas actitudinales	Otros síntomas
Sentirse apenado	Nervios	Desmotivación	Conductuales
Sentirse que no aprecian su labor.	Enfurecerse, mal humor	laboral Abandono	Aislamiento No coopera. Contestar mal Físicos. Agotamiento.
Percatarse incapacitado de ejecutar el quehacer.	Enfadado y molesto.	Incumplimiento.	
Razonar que no puede englobar todo.	Pena y depresión	Impaciente.	
Razonar que labora mal.	Cansancio emocional	Calificar negativamente a los amigos y ver a los usuarios como rival.	
Mirar todo mal. Extravió de autoestima.	Intranquilidad. Sensación de culpa	Acusar a los demás de su situación.	

Fuente: Gil-Monte (2001 citado por Gil ,2005).

La propuesta es brindada por los autores sobre las principales consecuencias que perjudica a nivel físico, psíquico y el comportamiento, afectando a nivel individual y las relaciones interpersonales asociado a la salud.

1.3.5. Variables predisponentes para el desarrollo del Síndrome de Burnout

Las variables predisponentes son todas aquellas que anteceden a la presencia del Síndrome de Burnout y ayudan a la comprensión del origen del mismo. Las mismas que han sido estudiadas desde distintos enfoques: variables personales, con particularidades en el ambiente laboral y aquellos relacionados a causas ajenas al ámbito laboral (Useche, 2008).

Useche (2008) presenta 3 categorías:

- Intrapersonales: aquellas inherentes al mismo individuo tales como, emociones, sentimientos, percepciones, personalidad y actitudes.
- Profesionales u organizacionales: aquellas propias de la organización que son consecuencias terminantes entre la interacción empleado-puesto de trabajo.
- Interpersonales o ambientales: son aquellas que no se encuentran vinculadas al ambiente de trabajo, pero si se relacionan con otros ámbitos como: estilo de vida, los amigos, los familiares, etc.

1.3.6. Variables del contexto organizacional predisponentes al Burnout

Según Useche (2008), detalla las siguientes:

- Negativa dinámica de trabajo: causa de relaciones insatisfactorias con los compañeros de trabajo o supervisores, funciones a desempeñar y delegaciones poco entendibles.
- Inadecuación profesional: no encajar al perfil del trabajo, se trata de una variable estrechamente relacionada a la identidad profesional.
- Exigencias del trabajo: aquellas funciones demandantes consideradas como no aceptables, particularmente están acompañadas de excedente trabajo con tareas poco agradables y algunas veces las acompañan la falta de tiempo y por ello a mayor exigencia más posibilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout.
- Realización en el trabajo: es medida a través de métodos objetivos, y aquella percepción subjetiva del trabajador.

- Interacción trabajador-cliente: aquella que da pie a problemas rutinarios y fricciones.
- Ambigüedad y conflicto de rol: la ambigüedad se encuentra relacionada con el querer saber más sobre sus funciones en el puesto de trabajo, el segundo está relacionado entre lo esperado del trabajador de otros trabajadores o superiores y lo que el mismo espera de su puesto de trabajo.
- Participación en las decisiones a tomar: esto va permitir a que el sujeto se involucre en decisiones que repercutirán en el trabajo, ayudando a ciertos aspectos como la realización personal.
- Recompensa: la carencia de recompensa social o económica ayudan al desarrollo del Síndrome de Burnout.
- Soporte de la organización: el trabajador espera el apoyo por parte de los supervisores o jefes, la falta de este apoyo predispone al agotamiento emocional.
- Expectativa laboral: referida a que el trabajador logre alcanzar las metas que hizo al ingresar a la organización, que pueda disfrutar del éxito trazado.
- Relación entre compañeros: el clima laboral de una empresa es promovido por la relación que se mantiene entre compañeros de trabajo, en cuanto éstas sean negativas se presentará un alto grado de despersonalización y por ende las probabilidades de sufrir el Síndrome de Burnout son mucho mayores.
- Rigidez en la organización: esto se da cuando las normas y parámetros de una empresa se rigen bajo una burocracia excesiva, en donde el trabajador es limitado a la toma de decisiones, por lo que se encuentra el desarrollo de Síndrome de Burnout más propenso.
- Estresores económicos: el trabajador es más vulnerable a sufrir del Síndrome de Burnout cuando siente una inestabilidad económica relacionada con la falta de un contrato o contrato temporal.
- Adicción al trabajo: se refiere al grupo de trabajadores que presentan excesivo compromiso con el trabajo, descuidando otros aspectos importantes de su vida personal.
- Autonomía en el trabajo: se trata del grado de libertad con la que cuenta un trabajador para poder actuar y así desempeñar de la mejor manera su trabajo.

- Compromiso al trabajo: las probabilidades de presentar Síndrome de Burnout son disminuida cuando se observa el compromiso que tiene un trabajador para con la organización donde labora.

Estrés Laboral

(Herrero, 2012) define al estrés laboral como “un conjunto de reacciones nocivas, físicas y emocionales, que se dan cuando las demandas de las funciones a realizar superan las capacidades, las necesidades del empleado o los recursos”

El estrés laboral es el producto de la relación entre el empleado con las condiciones de trabajo, ciertos factores motivan su brote: problemas personales, elementos del ambiente, clima laboral, línea de carrera, relaciones interpersonales, la sobrecarga laboral, las características del puesto laboral y la deficiencia en la comunicación.

Aquellas personas que trabajan directamente con clientes o público son aquellas que tienen mayores riesgos de sufrir de estrés laboral, así mismo aquellos empleados que realizan funciones y que se sienten infravaloradas. Los oficios y profesiones que tienen mayor riesgo de exigencia emocional son aquellas donde el trabajador tiene contacto directo con los clientes, por ejemplo: aquellos que trabajan en atención al cliente, personal de la policía, tiendas por departamentos, maestros, enfermeras, médicos, asistentes sociales, etc.

1.3.5. Diferencia entre Estrés y Burnout

Cuando hablamos de estrés, hablamos de tener demasiadas presiones demandantes, ya sean físicas o psicológicas. Pero podemos rescatar que el estrés no solo tiene aspectos negativos, sino también aspectos positivos, ya que, se cree que, si las cosas se manejan bajo control del individuo, estos pueden llegar a sentirse mejor.

A diferencia del estrés, el Síndrome de Burnout no cuenta con aspectos positivos. Bajo el concepto de un sentimiento vacío y carente de motivación, el Síndrome de Burnout es una manera de progresión del estrés laboral, siendo la etapa final del estrés, donde el trabajador queda anclado en una situación de agotamiento de los propios recursos. Los trabajadores que lo padecen no tienen la capacidad de ver esperanza de cambio positivo alguno en su situación.

El Síndrome de Burnout cuenta con características propias que lo diferencian del estrés laboral según Useche (2008). Mientras que las características del estrés son: emociones

reactivas, daño principal físico, sentimientos de urgencia e hiperactividad, pérdida de energía y trastorno de ansiedad, el burnout desarrolla: emociones embotadas, pérdida de motivación, esperanza e ideales, el daño es emocional, del mismo modo produce desapego y depresión.

1.3.6. Psicometría

Muñiz (1998) define a la psicometría es el vínculo de procedimientos y creencias implicadas en la evaluación de variables psicológicas; que analiza propiedades métricas exigibles en las mediciones psicológicas y constituye los principios para que estas se realicen de manera correcta.

Confiabilidad

Para Pino (2007) la confiabilidad denota estabilidad y constancia de los puntajes, suponiéndose que no muestren variaciones significativas en el curso de la serie de aplicaciones del test. Por medio de la confiabilidad se advierte que tan consistentes, estables y exactos son los resultados obtenidos al aplicar nuestros instrumentos (p.426).

Método de coeficiente Omega

Gerbing y Anderson (1988) mencionan que el coeficiente omega, a diferencia del coeficiente de alfa trabaja con las cargas factoriales y evidencia el verdadero nivel de fiabilidad.

Validez

Para Pino (2007) la validez es el grado en que el resultado o la calificación del instrumento realmente refleja lo que estamos midiendo (p.425).

Validez de contenido

Pino (2007) menciona que la validez de contenido hace referencia al contenido del instrumento. El objetivo de crear un instrumento o cuestionario es medir la conducta de las personas. Por lo tanto, para tener la certeza de que si nuestro instrumento tiene validez de contenido debemos establecer si abarca adecuadamente los aspectos importantes de la conducta que buscamos medir (p.425).

Validez de constructo

Muñiz (1998) define a la validez de constructo como una recolección de evidencia empírica que garantice la presencia de un constructo psicológico en las condiciones exigibles a cualquier otro modelo o teoría científica.

Análisis factorial

Pino (2007) menciona que el análisis factorial constituye una técnica estadística mediante la cual se determinan los aspectos o factores más importantes del instrumento, y se analiza la correlación entre otros (p.426).

Análisis factorial exploratorio

Khan (2006) menciona que el análisis factorial exploratorio es el nombre genérico con que se denomina a un grupo de métodos estadísticos multivariados de interdependencia cuyo fin primordial es reconocer una estructura de factores subyacentes a un grupo grande de datos.

Análisis de validez ítem-test

Muñiz, (1998) refiere que el análisis de validez ítem test es el estudio de aquellas propiedades de los ítems que se encuentran estrechamente relacionadas con las propiedades del test, y debido a ello tienen influencia sobre ellas.

1.4. Formulación del problema

¿Es el inventario burnout Maslach válido y confiable para un grupo de operarios de mantenimiento de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre?

1.5. Justificación del estudio

De acuerdo a su relevancia social, los resultados de la presente investigación permitirán que el instrumento sea utilizado en poblaciones iguales o similares, ya que se contará con una escala válida y confiable. De igual importancia la presente investigación tiene pertinencia teórica, ya que las adaptaciones de la escala de burnout se han centrado en distintas poblaciones, no encontrándose evidencia de estudios en operarios de limpieza.

Por lo tanto, el desenlace del presente estudio tiene relevancia porque podría ser tomada como un punto de partida para futuras investigaciones, así mismo estas conclusiones podrían

ser tomadas como antecedentes para subsiguientes investigaciones, por lo tanto, el propósito principal es ofrecer beneficio a la comunidad científica psicológica. Así mismo posee justificación de utilidad metodológica porque se va a dar una nueva versión válida y confiable para otras investigaciones, de igual manera los beneficiarios de esta investigación son los profesionales que utilizan este instrumento para detectar el Síndrome de Burnout en distintas poblaciones.

1.6. Objetivos

General

Determinar las propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018.

Específicos

O1. Determinar la validez de contenido por el método de criterio de jueces del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.

O2. Determinar el índice de homogeneidad por el método de correlación ítem-test del inventario burnout de Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.

O3. Determinar la validez de constructo a través de un análisis factorial exploratorio del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.

O4. Determinar el índice de homogeneidad corregido a través del método de correlación ítem-test corregido inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.

O5. Estimar la fiabilidad del instrumento a través del método de coeficiente Omega del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) debido a que no se manipula deliberadamente alguna variable. Hace referencia a estudios en los que no se hace variar de forma intencional las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables, únicamente se observó la existencia o no de burnout en una muestra simbólica de la población en una empresa de dotación de recursos humanos en el Pueblo Libre, lo que luego fue analizada.

Se denomina de tipo transversal debido a que se selecciona datos en un solo instante y periodo único, su determinación son las variantes, examinando su influencia y la correspondencia en una determinación dada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

Tipo de estudio

La investigación es de tipo instrumental, puesto que, los objetivos a estudiar tienen la finalidad de estudiar las propiedades psicométricas de un instrumento. (Ato, López y Benavente 2013)

Nivel de estudio

El nivel de estudio aplicativo busca que los conocimientos conseguidos se apliquen y a su vez que se adquieran otros, esto dependerá de la investigación que se llevará a cabo. (Martinez, 1995).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

El burnout es una manifestación de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional que sucede con frecuencia entre los sujetos que laboran de alguna manera (Maslach y Jackson, 1981, p.100).

2.2.2. Definición operacional

El Maslach Burnout Inventory (MBI) se define en un constructo tridimensional, especializado por tres áreas: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Los puntajes se califican según las categorías: Ausencia 0-56, tendencia 57-62, presencia 63-120. (Maslach y Jackson, 1997).

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

La población es el conjunto de todos los casos que conforma con una sucesión de especificaciones, constituyendo las características claras de la localidad con el propósito localizar los parámetros muestrales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 174).

Angulo (2012) menciona que la muestra pertinente para cualquier tipo de análisis que se desea llevar a cabo es de 400 a 500 individuos.

La presente investigación estuvo comprendida por 864 trabajadores que laboran en una empresa de dotación de personal en Pueblo Libre.

2.3.2. Muestra:

De la población se procedió a realizar un muestreo censal según Arcia, Córcega, Godoy y Jiménez (2009) describen que la selección de los elementos de la investigación debe estar basada en el criterio o juicio preestablecido del investigador; entonces cuando la población es seleccionada al 100% estamos refiriéndonos a una muestra censal, siendo para la investigación un número manejable de sujetos.

De la misma forma Ramirez (1999) afirma que la inclusión de todos los individuos de la población a la investigación corresponde a una muestra censal.

El número de muestra correspondió a 864 operarios de limpieza.

2.3.3 Muestreo

Vara (2012). Si se puede acceder a toda la población sin restricciones, entonces no es necesario muestreo. (Pag. 222)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas de medición:**

La técnica utilizada para la elaboración de la presente investigación fue la encuesta.

La encuesta

Mediante la encuesta un grupo o un individuo contesta un número de preguntas de un cuestionario, que es preparado en base al problema que se investiga y a las hipótesis que se quieren comprobar (Ramírez, 2010).

- **Instrumento:**

Maslach Burnout Inventory(MBI), constituido por 22 ítems. Publicado en 1996 por C. Maslach, S. Jackson y M. Leiter.

Origen: El instrumento ha sido construido en base a los protocolos utilizados a nivel internacional para medir la variable, especialmente por Consulting Psychologists Press, Inc, Palo Alto, California Usa, como también han considerado los últimos estudios teóricos sobre el tema. Asimismo, dividen en 3 dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y autorrealización personal y que consta de 22 ítems.

Ficha técnica:

Nombre: inventario del Síndrome de Burnout.

Autoras: Maslach, C., & Jackson, S.

Procedencia: Estados Unidos.

Administración: Individual y colectiva.

Año: 1997.

Administración: Individual y colectiva, adultos.

Duración: 10 a 15 minutos.

Significación: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Material: Manual (1997) y ejemplar autocorregible, es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la ayuda de una hoja de respuestas.

Numero de ítems: 22.

Calificación: El puntaje total es obtenido a través de la sumatoria de las puntuaciones de los ítems. Los puntajes varían desde 0 hasta 132, los puntajes altos indica la presencia del burnout y los puntajes bajos una ausencia de burnout

Los valores se asignan de la siguiente manera:

- 0 = Nunca
- 1 = Alguna vez al año o menos
- 2 = Una vez al mes
- 3 = Algunas veces al mes
- 4 = Algunas veces a la semana
- 5 = Varias veces a la semana
- 6 = Diariamente

Estructura:

El inventario consta de tres dimensiones y está compuesta por 22 preguntas con 6 alternativas de respuesta. Alcanza tres niveles de evaluación que son: ausencia, tendencia y

presencia de burnout, posteriormente se procede a sumar los puntajes obtenidos e interpretarlos.

2.4.1. Validez y confiabilidad del instrumento:

Morales (2007) menciona que inicialmente los autores reportaron coeficientes de consistencia interna entre 0.71 a 0.90 y la confiabilidad de 0.90. Del mismo modo, se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para obtener la fiabilidad y teniendo de resultado los valores de 0.87 para Agotamiento Emocional, en cuanto a Falta de Realización Personal 0,72 y por último 0.57 para Despersonalización.

La validación de este instrumento en el Perú, se llevó a cabo en el año 2001, en la ciudad de Trujillo con 160 individuos del Hospital Luis Albrecht y Florencia de Mora, para lo cual se usó baremación percentil.

Se obtuvo una confiabilidad de 0.94 usando la fórmula producto coeficiente de Pearson con rangos de 0.73 a 0.90. Del mismo modo se obtuvo la confiabilidad del instrumento con el Coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultados los valores de 0.72 para Agotamiento Emocional, 0,74 para Falta de Realización Personal y 0.71 para Despersonalización.

Estudio Piloto

Se llevó a cabo un estudio piloto bajo los criterios teóricos y empíricos basados en un total de 22 ítems, se desarrolló en una empresa de dotación de recursos humanos en el distrito de Pueblo Libre, la muestra piloto estuvo conformada por 100 operarios. Los resultados obtenidos en cuanto a validez y confiabilidad fueron los siguientes:

Validez

Para el análisis de los ítems del test, se sometió a la variable Síndrome de Burnout a la validación de 6 jueces, todos ellos psicólogos profesionales en el área organizacional. En los resultados obtenidos se observó que los ítems que constituyen el instrumento tienen el dominio del contenido que se mide (pertinencia, relevancia, claridad), siendo estas mayores a 0.8 por lo que se determina que los ítems del instrumento poseen una adecuada validez de contenido (Pino, 2007), así mismo se aplicó la prueba Binomial con una significancia menor a 0.05.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad indica la escala de alfa= .941 la cual se obtuvo una alta confiabilidad, lo que fue favorable y aplicable.

2.5. Métodos de análisis de datos

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados fueron expresados gráficamente a través del paquete estadístico SPSS y hojas de cálculo de Excel, para la respectiva interpretación de los resultados. Así mismo, la redacción y la organización de las tablas estadísticas que colaboren con la ilustración explícita de los resultados obtenidos e instrumentos utilizados se utilizó el programa de Microsoft Word 2010.

En primer lugar, se realizó la validación de contenido de los ítems a través de la evaluación de jueces expertos considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, dando como resultado la adecuación de algunos términos para la mejor comprensión de la población objetiva. Para ello, se usó la validez proporcionada por la V de Aiken considerando los puntajes mayores a 0.80, así como la prueba Binomial con una significancia menor a 0.05. Luego se llevó a cabo un estudio piloto (n=100) para evaluar la validez y confiabilidad, así como realizar los ajustes pertinentes del instrumento en una población afín a la población de estudio.

La homogeneidad de los ítems se evaluó a través de la correlación ítem-test corregida, tomando en cuenta que la intensidad debe ser mayor a 0.20 para que se establezca una adecuada correlación. En cuanto al análisis factorial exploratorio se realizó la distribución de las varianzas siendo explicadas bajo una composición de 4 factores, con un valor de 46.43%, cumpliendo una condición moderada según Segura et. al (2014); así mismo, los valores totales de las saturaciones al cuadrado alcanzan el 1.577, superando el valor recomendado (>1).

La distribución de La confiabilidad total y por dimensiones se evaluó a través del Coeficiente Omega. Y por último se presenta los resultados en tablas estadísticas de simple y doble entrada construidas según lo exigen las normas APA.

2.6. Aspectos éticos

En la etapa de esta investigación, se responsabilizó respetar la claridad en las conclusiones, la confidencialidad de los documentos proporcionados en la empresa donde se realizó la investigación y avalando la protección, es decir la integridad individual de los participantes, proporcionándoles los instrumentos en forma administrativa haciendo énfasis en el anonimato y confidencialidad en los datos (nombres) y las respuestas. Esto debido a que se tuvo total discreción con toda la información recabada por ser una empresa de tipo privada.

También se tramitó la solicitud de permiso para la encuesta, informando a la autoridad acerca de la exploración. Se anunció verbalmente a los participantes acerca del objetivo de la investigación, y que sus resultados serían manejados con la reserva del caso. El documento mencionado fue firmado y sellado por el jefe de la organización. Luego de obtener los resultados, estos fueron tomados en cuenta para un análisis de implementación, ya que contó con el carácter de anonimato, las generalidades pudieron ser para cualquier sección de la organización sin restricción o presiones de mando.

III. RESULTADOS

3.1 Validez de contenido

Tabla 2

Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken de los ítems del inventario burnout

ITEM	PERTINENCIA							TOTAL	RELEVANCIA							TOTAL	CLARIDAD							TOTAL	V	V
	J	J	J	J	J	J	J		V	J	J	J	J	J	J		J	V	J	J	J	J	J			
1	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1

En la tabla 2, se observa que los ítems que constituyen el instrumento tienen el dominio del contenido que se mide (pertinencia, relevancia, claridad), siendo estas mayores a 0.8 por lo que se determina que los ítems del instrumento poseen una adecuada validez de contenido (Pino, 2007)

Tabla 3

Validez de contenido por prueba binomial del inventario burnout de Maslach (MBI).

Pertinencia		Relevancia		Claridad	
Juez	Sig.	Juez	Sig.	Juez	Sig.
Dra. Cecilia Aliaga Herrera	.000	Dra. Cecilia Aliaga Herrera	.000	Dra. Cecilia Aliaga Herrera	.000
Mg. Dany Luis Galindo Palomino	.000	Mg. Dany Luis Galindo Palomino	.000	Mg. Dany Luis Galindo Palomino	.000
Dr. Juan José kaneko Aguilar	.000	Dr. Juan José kaneko Aguilar	.000	Dr. Juan José kaneko Aguilar	.000
Dr. Elmer Salas Ascencios	.000	Dr. Elmer Salas Ascencios	.000	Dr. Elmer Salas Ascencios	.000
Lic. Diana Vilchez Espinoza	.000	Lic. Diana Vilchez Espinoza	.000	Lic. Diana Vilchez Espinoza	.000
Lic. Sandra Montes Lavado	.000	Lic. Sandra Montes Lavado	.000	Lic. Sandra Montes Lavado	.000

En la tabla 3 se puede apreciar que la prueba binomial de la escala obtuvo una significancia igual .000, lo que significa que tiene una adecuada pertinencia, relevancia y claridad.

3.2 Índice de homogeneidad

Tabla 4

Índice de homogeneidad del inventario burnout de Maslach (MBI)

Ítems	R	p
Item1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	,345**	.000
Item2. Al finalizar mi trabajo me siento agotado	,406**	.000
Item3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	,437**	.000
Item4. Trabajar con personas todos los días es un esfuerzo.	,447**	.000
Item5. Me siento “agotado” por el trabajo.	,345**	.000
Item6. Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.	,453**	.000
Item7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	,433**	.000
Item8. Me siento frustrado por mi trabajo.	,505**	.000
Item9. Me siento acabado por el trabajo	,488**	.000
Item10. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.	,433**	.000
Item11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	,492**	.000
Item12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	,559**	.000
Item13. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas de las personas a las que tengo que atender.	,499**	.000
Item14. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.	,407**	.000
Item15. Puedo entender con facilidad lo que desean los clientes.	,473**	.000
Item16. Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan durante el trabajo.	,313**	.000
Item17. Creo que estoy aportando positivamente a la empresa con mi trabajo.	,367**	.000
Item18. Me encuentro con mucha energía.	,420**	.000
Item19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a los que brindo servicio.	,111**	.009
Item20. Me encuentro animado después de trabajar en contacto con las personas	,504**	.000
Item21. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	,467**	.000
Item22. En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.	,425**	.000

En la tabla 4 encontramos que, dentro del análisis estadístico de los ítems y su relación con la prueba en general, encontramos que el ítem 19 no supera el criterio de Kline (1993) quien señala que un valor mayor a 0.20 como adecuado, por lo que se sugiere retirar el ítem mencionado, y con ello mantener la confiabilidad como alta para discriminar correctamente el Síndrome de Burnout en nuestra población.

3.3 Análisis factorial exploratorio

Tabla 5

Prueba de adecuación muestral KMO

Estadístico		Valor
KMO		.730
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2933.586
	Gl	210
	Sig.	0.000

De acuerdo con la tabla 5, se observa que el valor obtenido en la prueba de adecuación muestral de Kayser Meyer y Olkin (KMO) los valores obtenidos son significativos ($p < 0.05$), lo que indica que los datos obtenidos por medio del instrumento son adecuados para el análisis factorial exploratorio.

Tabla 6

Análisis de varianza total explicada

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4.090	19.477	19.477	4.090	19.477	19.477	2.998	14.276	14.276
2	2.446	11.647	31.124	2.446	11.647	31.124	2.414	11.496	25.771
3	1.637	7.797	38.921	1.637	7.797	38.921	2.392	11.391	37.162
4	1.577	7.509	46.430	1.577	7.509	46.430	1.946	9.268	46.430
5	1.348	6.420	52.850						
6	1.083	5.159	58.009						
7	1.045	4.975	62.984						
8	.897	4.273	67.257						
9	.866	4.125	71.382						
10	.710	3.381	74.763						
11	.670	3.191	77.954						
12	.595	2.831	80.785						
13	.564	2.685	83.470						
14	.551	2.623	86.093						
15	.531	2.528	88.621						
16	.522	2.485	91.106						
17	.450	2.145	93.251						
18	.438	2.085	95.336						
19	.350	1.668	97.004						
20	.337	1.606	98.610						
21	.292	1.390	100.000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tal como se muestra en la tabla 6, la distribución de las varianzas puede ser explicadas bajo una composición de 4 factores, con un valor de 46.43% de la varianza explicada, cumpliendo una condición moderada según Segura et. al (2014); así mismo, los valores totales de las saturaciones al cuadrado alcanzan el 1.577, superando el valor recomendado (>1).

Tabla 7

Matriz de componentes rotados

Ítems	Componente			
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
I10	.662			
I9	.653			
I8	.644			
I11	.627			
I12	.576			
I13	.487			
I7	.413			
I21		.722		
I22		.681		
I20		.604		
I16		.575		
I15		.483		
I4			.694	
I5			.690	
I6			.629	
I3			.537	
I2			.499	
I18				.575
I17				.565
I1				.542
I14				.518

De acuerdo al análisis de componentes rotados, los ítems logran agruparse en cuatro factores, con cargas factoriales adecuadas (>0.40) confirmando la validez de constructo del instrumento.

3.4 Análisis de confiabilidad

Tabla 8

Análisis de confiabilidad por medio del coeficiente Omega

Dimensión	N° de Ítems	Ω
Dimensión 1	7	0.782
Dimensión 2	5	0.753
Dimensión 3	5	0.749
Dimensión 4	4	0.635
Escala Total	22	0.919

A fin de confirmar la confiabilidad del instrumento, los ítems agrupados según el análisis factorial exploratorio, fueron sometidos al análisis de confiabilidad por medio del coeficiente de Omega, el cual dio como resultados valores entre 0.635 a 0.919 los cuales cumplen el criterio de Campo, Arias y Oviedo (2008) confirmando que el instrumento en su versión revisada es confiable.

IV. DISCUSIÓN

La finalidad del presente estudio fue establecer las propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach, creado por Schaufeli, Leither, Maslach y Jackson (1996), a través de la validez de contenido por el método de criterio de jueces y prueba binomial, la validez de constructo mediante un análisis factorial exploratorio y de la confiabilidad por el procedimiento del Coeficiente Omega, así mismo determinar el índice de homogeneidad por el método de correlación ítem-test del inventario burnout de Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, en una muestra representativa de 864 operarios, entre hombres y mujeres.

En cuanto a la validez de contenido, se observa que los ítems que constituyen el instrumento tienen el dominio del contenido que se mide (pertinencia, relevancia, claridad), siendo estas mayores a 0.8 por lo que se determina que los ítems del instrumento poseen una adecuada validez de contenido según (Pino, 2007), del mismo modo, la prueba binomial de la escala obtuvo significancia estadística, deduciendo una adecuada pertinencia, relevancia y claridad.

La confiabilidad del instrumento, se halló mediante el Coeficiente Omega encontrándose valores entre 0.635 a 0.919 los cuales cumplen el criterio de Campo, Arias y Oviedo (2008) confirmando que el instrumento en su versión revisada es confiable. En investigaciones anteriores se ha evaluado la confiabilidad del instrumento, tales como las de Constant y D'Aubeterre (2012) que obtuvieron una confiabilidad estimada entre 0.70 y 0.80; y Millán y D'Aubeterre (2012) quienes consiguieron coeficientes de confiabilidad aceptables de 0.84. A su vez la confiabilidad alcanzada en esta investigación en la escala total alcanza resultados similares a los antes descritos, por lo que se puede afirmar que el instrumento midió de manera consistente.

Así mismo, dentro de los resultados, se puede observar en la validez de constructo la objetividad de apropiados índices de correlación ítem – test de casi todos los ítems a excepción del ítem 19, alcanzando una puntuación mayor a .20 (Kline 1993). La validez de constructo definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como la que este instrumento pretende medir; a través de la correlación ítem-test, en la cual el ítem 19 alcanzó un índice de .111, lo que muestra un bajo nivel de correlación ($r < .20$); a comparación de los otros ítems 1,2,3,4,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,20,21,22 los cuales varían entre .313 y .559 evidenciando que tienen un alto nivel de correlación ($r > .20$).

De manera general los resultados evidencian que casi todos los ítems estimados a excepción del ítem 19, miden el mismo constructo y por tanto son válidos, logrando medir, así, el Síndrome de Burnout. Los resultados del índice de homogeneidad se asemejan a los resultados obtenidos por Millán y D'Aubeterre (2012), que proponen la necesidad de excluir al ítem 1 para afirmar la validez de constructo del instrumento, debido a que el mismo posee una carga factorial que lo vincula con los ítems de la dimensión de Cinismo y no con la dimensión de Agotamiento Emocional que establece el manual original del instrumento.

En el análisis factorial exploratorio, las estadísticas preliminares ejecutadas a la matriz de correlaciones entre las variables satisficieron los criterios para ejecutar al Análisis Factorial con los componentes principales y rotación varimax; la medida de adecuación muestral Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) demostró un puntaje de .730 y la prueba de esfericidad de Bartlett de .00; con una varianza acumulada del 46.43% en cuatro componentes; la distribución de los ítems según sus cargas en los componentes fueron de la siguiente manera; en el componente I está compuesto por los ítems 10,9,8,11,12,13 y 7; componente II está compuesto por los ítems 21,22,20,16 y 15; componente III está compuesto por los ítems 4,5,6,3 y 2; componente IV está compuesto por los ítems 18,17,1 y 14. En investigaciones anteriores se ha evaluado el análisis factorial del instrumento con el mismo estadístico, tales como las de Muñoz (2016) que realizó un análisis factorial exploratorio mediante los componentes principales y rotación varimax, obteniendo del mismo modo cuatro factores.

Finalmente, basándonos en los resultados de la presente investigación se puede concluir que el inventario burnout de Maslach es válido y confiable para operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en el Distrito de Pueblo Libre. Todo ello, nos abre más puertas, en cuando a la investigación psicométrica del mismo, pudiéndose trabajar en otros contextos, con el fin de ofrecer un alcance especializado en el abordaje de este síndrome que se desarrolla a nivel mundial.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados obtenidos en los análisis estadísticos realizados confirman que el instrumento es válido y confiable en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en el Distrito de Pueblo Libre.

SEGUNDA: El inventario burnout de Maslach demostró tener validez de contenido por el método de criterio de jueces ya que, presenta niveles altos, encontrando ítems que revelan pertinencia con correlaciones altamente significativas al igual que relevancia y claridad.

TERCERA: Los ítems muestran relación con la prueba en general, a excepción del ítem 19 que no supera el valor mayor a 0.20 para ser considerado adecuado.

CUARTA: De acuerdo al análisis de componentes rotados, los ítems logran agruparse en cuatro factores, con cargas factoriales adecuadas (>0.40) confirmando la validez de constructo del instrumento.

QUINTA: El inventario burnout de Maslach demostró tener una consistencia interna alta de .919 en cuanto a la escala total, los análisis de confiabilidad del coeficiente Omega de las 4 dimensiones obtenidas alcanzaron niveles entre .635 y .782.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados hallados se pueden derivar algunas recomendaciones relacionadas al tema de investigación:

1. Llevar a cabo el estudio en poblaciones más extensas, para seguir evaluando el nivel de validez y confiabilidad del instrumento, con la finalidad de poder generalizar resultados.
2. Se sugiere retirar el ítem 19, y con ello mantener la confiabilidad como alta para discriminar correctamente el Síndrome de Burnout.
3. Realizar o replicar el estudio de propiedades psicométricas en poblaciones más homogéneas donde todos los individuos sean del mismo contexto sociocultural, con el propósito de contribuir en la valoración de la utilidad del instrumento.
4. Finalmente, debido a la evidencia con la necesidad de retirar el ítem 19, se recomienda realizar el proceso de revalidación del instrumento.

VII. REFERENCIAS

- Angulo, E. (2012). *Selección de la muestra*. Universidad de Málaga. España.
- Arcia, S., Córcega, Z., Godoy, Y., y Jiménez, S. (2009). *metodología de la investigación. Tipos de muestreo*. Recuperado de <http://studylib.es/doc/742890/arcia--c%C3%B3rcega--godoy-y-jim%C3%A9nez--2009->
- Ato, M., Lopez, J., y Benavente, A. (octubre, 2013). Red de Revistas Científicas de América Latina. *Revista Anales de Psicología* (1042). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Campo-Arias, A. y Oviedo, H. (diciembre, 2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista de Salud Pública*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Cook, T. D., & Campbell, D. T. (1979). *Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Constant, A. y D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*. Vol. 30 (1), 1-26.
- Delgado, A. (diciembre, 2003). El Síndrome de Burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de investigación Psicológica*, 6 (2), 122.
- Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico (burnout) en profesoras de educación primaria de Lima metropolitana*. Persona(1560). Recuperado de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/viewFile/842/814>
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Éxito empresarial (160).
- Floria, P. (2013). Control del estrés laboral .España: Fundación Confemental.
- García, M., Peña, M. y Rodríguez, P. (2004). *Validación a nivel de estudio piloto de test Maslach para empleados operarios de un cultivo de flores*. (Tesis

- para obtener el grado de Licenciatura). Recuperada de <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4571/130868.pdf?sequence=1>
- Galván, R. (2010, 29 de enero). *Los peligros del Burnout*. El Peruano. Recuperado de http://www.bvsde.paho.org/notici/per100129_04.pdf
- Gerbing, D. y Anderson J. (1988). An update paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of Marketing Research*, 25 (2), pp. 186-192.
- Gil-Monte, P. y Olivares, V. (2011). Psychometric properties of the Spanish Burnout Inventory in Chilean professionals working to physical disabled people. *Spanish Journal of Psychology*, 14(1), 441-451.
- Gil, P., y Peiro, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: El síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout):Una enfermedad Laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Piramide.
- Gonzales, T. (2010). *Mobbing: El acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires, Argentina: Bef.
- Hederich, C. y Caballero, C. (Enero/Junio, 2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed). México DF: Interamericana editores S.A.
- Herrero, A. (2012).” *Relaciones entre variables de personalidad y manifestaciones del estrés laboral: un estudio exploratorio*”.
- Kahn, J. (2006). *Factor analysis in Counseling Psychology research, training and practice*. The Counseling Psychologist, 34, 1-36.
- Kline, P. (1993). *Handbook of psychological testing*. London: Routledge. Recuperado de <http://marijag.home.mruni.eu/wp-content/uploads/2009/02/handbook-of-psychological-assessment-fourth-edition.pdf>

- Martínez, R. (1995). *Psicometría: teoría de los test psicológicos y educativos*. Madrid, España: Síntesis.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnot*. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Fransisco: Jossey-Bass
- Meier, S. (1984). The construct validity of burnout, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 57, 211-219.
- Millán, A. y D'Aubeterre, M. (2012). *Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana*. *Revista de Psicología*, 30(1),105128.Extraído de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/2627>
- Montiel, M., Ortiz, G., Ortega, M., Reyes, U., Sotomayor, M., y Durón, M. (2015). Analisis de propiedades psicométricas del inventario de sintomatología del estres, inventario de Burnout de Maslach, Escala de Carga Percibida de Zarit y Escala General de Salud aplicados en una muestra de mujeres amas de casa mexicanas. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*. 7(1). 25-39.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13 (2), 185-207. Recuperado de http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/validación_cbb.pdf
- Morales, C. (2007). *Nivel de Estrés laboral de las enfermeras que laboran en las Áreas críticas del Instituto Nacional de salud del Niño*. (Tesis de Licenciatura).Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Muñiz, J. (1998). *La teoría clásica de los tests*. Madrid: Pirámide.

- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo* (Tesis pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/207>
- Organización Mundial de la Salud (2005). *El número de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo sigue aumentando*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/index.html>
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. (1a. Ed). Lima: Editorial San Marcos.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- Ramírez, R. (2010). *Proyecto de investigación*. (1ª. Ed). Lima: AMADP.
- Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en Policías de una unidad de emergencia de Lima*. (Tesis de Licenciatura). (Acceso el 16 de octubre del 2017).
- Sánchez, M., Sanz, B., Apellaniz, G., y Pascual, I. (2001). Policías y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la sociedad española de Salud Pública*, 1(4), 21-25.
- Segura, S., Ferreres, A., Baeza, A., y Tomás-Marco, I. (2014). *El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada*. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16731690031>
- Schaufeli, W., y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Padstowe, UK: T.J. International.
- Schaufeli, W. (1999). Burnout. In: J. Firth-Cozens & R. Payne (Eds.), *Stress in health professionals: Psychological and organizational causes and interventions* (pp. 17-32). Chichester: Wiley.
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C. y Jackson, S. (1996). *Maslach burnout Inventory General Survey*. The Maslach Burnout Inventory Sampler Set Manual: Mind Garden.
- Useche, M. (2008).” *Factores de personalidad relacionados con el Síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C*”. Universidad Javeriana, Colombia.

- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net 451 pp.
- Vasquez, J., Maruy, A. y Verne, E. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014*. Lima, Perú. *Rev Neuropsiquiatr.* 77 (3). 169 - 171.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

Inventario burnout de Maslach(MBI)

(Maslach y Jackson, 1997)

INVENTARIO MBI

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

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE

A continuación encontrará una serie de enunciados, acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos.

Escriba en cada recuadro a la derecha de cada frase el número que corresponda.		
Nº	ITEMS	
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	
2	Al final de la jornada me siento agotado.	
3	Me encuentro cansando cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo en la institución.	
4	Puedo entender con facilidad lo que piensa los usuarios.	
5	Creo que trato algunos usuarios con indiferencia.	
6	Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí.	
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios.	
8	Me siento agotado por el trabajo.	
9	Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.	
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo.	
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	
13	Me siento frustrado/a por mi trabajo.	
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios que tengo a mi cargo.	
16	Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés.	
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis usuarios.	
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios.	
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	
20	En la institución siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en la institución.	
22	Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	

Gracias por tu colaboración.

Anexo 2. Instrumento

Inventario burnout de Maslach (Adecuación de términos)

Edad:

Grado de instrucción:

Tiempo de trabajo:

Sexo:

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de preguntas 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 sinceramente su existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible 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	Algunas veces al mes	3	Diariamente	6
Pocas veces al año	1	Una vez a la semana	4		
Una vez al mes o menos	2	Pocas veces a la semana	5		

Por favor, señale con el puntaje que considere más adecuado:

- 1 Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.
- 2 Al finalizar mi trabajo me siento agotado
- 3 Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
- 4 Trabajar con personas todos los días es un esfuerzo.
- 5 Me siento “agotado” por el trabajo.
- 6 Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.
- 7 Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
- 8 Me siento frustrado por mi trabajo.
- 9 Me siento acabado por el trabajo
- 10 Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.
- 11 Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
- 12 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- 13 Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas de las personas a las que tengo que atender.
- 14 Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.
- 15 Puedo entender con facilidad lo que desean los clientes.
- 16 Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan durante el trabajo.
- 17 Creo que estoy aportando positivamente a la Empresa con mi trabajo.
- 18 Me encuentro con mucha energía.
- 19 Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a los que brindo servicio.
- 20 Me encuentro animado después de trabajar en contacto con las personas
- 21 He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
- 22 En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.

Gracias por su colaboración

Anexo 3

Permiso para el uso del Manuel MBI

For use by Mariluz Tello Marin only. Received from Mind Garden, Inc. on May 24, 2018
Permission for Mariluz Tello Marin to reproduce 1 copy
within one year of May 24, 2018

Maslach Burnout Inventory Manual

Fourth Edition

Includes These MBI Review Copies:

Human Services - MBI-HSS

Medical Personnel - MBI-HSS (MP)

Educators - MBI-ES

General - MBI-GS

Students - MBI-GS (S)

Christina Maslach: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S), MBI-HSS, MBI-HSS(MP), MBI-ES
Susan E. Jackson: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S), MBI-HSS, MBI-HSS(MP), MBI-ES
Michael P. Leiter: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S)
Wilmar B. Schaufeli: MBI-GS, MBI-GS(S)
Richard L. Schwab: MBI-ES

Published by Mind Garden, Inc.

info@mindgarden.com
www.mindgarden.com

This instrument is covered by U.S. and international copyright laws. Any use of this instrument, in whole or in part, is subject to such laws and is expressly prohibited by the copyright holder. If you would like to request permission to use or reproduce the instrument, in whole or in part, contact Mind Garden, Inc.

Manual Copyright © 1996-2016 by C. Maslach, S.E. Jackson and M.P. Leiter. MBI-HSS Copyright © 1981 by C. Maslach, S.E. Jackson. MBI-ES: Copyright © 1986 C. Maslach, S. Jackson, R. Schwab. MBI-GS Copyright © 1996 by W.B. Schaufeli, M. Leiter, C. Maslach, S. Jackson. All rights reserved in all media. This manual may not be reproduced in any form without written permission of the publisher, Mind Garden, Inc. www.mindgarden.com. Mind Garden is a trademark of Mind Garden, Inc.

Anexo 4

Resultados de la prueba piloto

Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems del Inventario Burnout

ITEM	PERTINENCIA						TOTAL	V	RELEVANCIA						TOTAL	V	CLARIDAD						TOTAL	V	V TOTAL
	J1	J2	J3	J4	J5	J6			J1	J2	J3	J4	J5	J6			J	J2	J3	J4	J5	J6			
1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
2	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
17	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
18	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
19	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
20	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
21	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1
22	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1

En la tabla se observa que los ítems que constituyen el instrumento tienen el dominio del contenido que se mide (pertinencia, relevancia, claridad), siendo estas mayores a 0.8 por lo que se determina que los ítems del instrumento poseen una adecuada validez de contenido (Pino, 2007)

Validez de contenido por prueba Binomial del inventario Burnout de Maslach (MBI).

Pertinencia		Relevancia		Claridad	
Juez	Sig.	Juez	Sig.	Juez	Sig.
Dra. Cecilia Aliaga Herrera	.000	Dra. Cecilia Aliaga Herrera	.000	Dra. Cecilia Aliaga Herrera	.000
Mg. Dany Luis Galindo Palomino	.000	Mg. Dany Luis Galindo Palomino	.000	Mg. Dany Luis Galindo Palomino	.000
Dr. Juan José kaneko Aguilar	.000	Dr. Juan José kaneko Aguilar	.000	Dr. Juan José kaneko Aguilar	.000
Dr. Elmer Salas Ascencios	.000	Dr. Elmer Salas Ascencios	.000	Dr. Elmer Salas Ascencios	.000
Lic. Diana Vilchez Espinoza	.000	Lic. Diana Vilchez Espinoza	.000	Lic. Diana Vilchez Espinoza	.000
Lic. Sandra Montes Lavado	.000	Lic. Sandra Montes Lavado	.000	Lic. Sandra Montes Lavado	.000

En la tabla 5 se puede apreciar que la prueba binomial de la escala obtuvo una significancia igual .000, lo que significa que tiene una adecuada pertinencia, relevancia y claridad.

Corrección de ítems a través de juicio de expertos

Ítems iniciales	Ítems corregidos por los jueces
Al final de la jornada me siento agotado	Al finalizar mi trabajo me siento agotado
Me siento acabado	Me siento acabado por el trabajo
He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas de las personas a las que tengo que atender	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas de las personas a las que tengo que atender

En la tabla puede visualizar los ítems que fueron modificados por el criterio de los jueces.

Índice de homogeneidad: Correlación ítem – test corregida

	Ítem	Correlación total
Ítem 1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	.408
Ítem 2	Al finalizar mi trabajo me siento agotado	.417
Ítem 3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	.661
Ítem 4	Trabajar con personas todos los días es un esfuerzo.	.676
Ítem 5	Me siento “agotado” por el trabajo.	.697
Ítem 6	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.	.828
Ítem 7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	.733
Ítem 8	Me siento frustrado por mi trabajo.	.788
Ítem 9	Me siento acabado por el trabajo	.594
Ítem 10	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.	.541
Ítem 11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	.728
Ítem 12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	.724
Ítem 13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas de las personas a las que tengo que atender.	.748
Ítem 14	Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.	.793
Ítem 15	Puedo entender con facilidad lo que desean los clientes.	.760
Ítem 16	Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan durante el trabajo.	.767
Ítem 17	Creo que estoy aportando positivamente a la Empresa con mi trabajo.	.645
Ítem 18	Me encuentro con mucha energía.	.768
Ítem 19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a los que brindo servicio.	.609
Ítem 20	Me encuentro animado después de trabajar en contacto con las personas	.669
Ítem 21	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	.619
Ítem 22	En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.	.626

Dentro del análisis estadístico de los ítems y su relación con la prueba en general, encontramos que todos los ítems se encuentran por encima de 20, por lo que no se considera retirar ningún ítem, y con ello se debe mantener la confiabilidad como alta.

Estadísticos de fiabilidad del Síndrome de Burnout

	Alfa de Cronbach	Nº Items
Escala total	.941	22
Dimensión cansancio emocional	.744	8
Dimensión despersonalización	.642	10
Dimensión realización personal	.790	4

Según la tabla indica la escala de Alfa= ,941 la cual se obtiene una alta confiabilidad, lo que es favorable y aplicable.

Coefficiente de omega

	Coefficiente Omega	Nº Items
Escala total	.936	22
Dimensión cansancio emocional	.842	8
Dimensión despersonalización	.864	10
Dimensión realización personal	.764	4

En la tabla podemos ver que, el coeficiente omega de la escala total es de .936, en cuanto a las dimensiones: CE .842, DP .8.64, RP .764, siendo todas ellas altas, concluimos que la prueba total y las dimensiones son confiables.

Confiabilidad de Guttman

	Confiabilidad de Guttman	Nº Items
Escala total	.936	22
Dimensión cansancio emocional	.921	8
Dimensión despersonalización	.823	10
Dimensión realización personal	.956	4

En la tabla 10, observamos que el análisis de confiabilidad según Guttman es de .936 para la escala total es de 9.36, siendo esta alta, en cuanto a las dimensiones CE .926, DP .823, y RP. 956. Considerándose confiabilidad alta para cada dimensión.

Anexo 5

Resultados adicionales del estudio

Prueba de normalidad

Estadísticos	TOTAL_NEO	FACTOR_I	FACTOR_II	FACTOR_III	FACTOR_IV
N	864	864	864	864	864
Media	55,6489	18,4326	11,8812	12,5940	10,1738
DS	15,03226	7,18451	5,04316	4,98951	4,41235
K-S	2,665	1,546	1,285	1,681	2,841
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,017	,074	,007	,000

De acuerdo a la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov, el grado de significancia es menor a 0.05 definiendo que dichos datos no presentan un ajuste a la normalidad, por lo que es considerado de tipo no paramétrico. Por ende, se justifica el uso de la prueba U de Mann Whitney para el análisis diferencial, por ser propia para datos con dichas características.

Baremación

Análisis de diferencias según sexo

	TOTAL_NEO	FACTOR_I	FACTOR_II	FACTOR_III	FACTOR_IV
U	34937.000	35813.000	38386.500	35172.000	36323.000
Z	-2.076	-1.619	-.271	-1.957	-1.356
P	.038	.105	.787	.050	.175

De acuerdo con el análisis de con el análisis diferencial por medio de la prueba de U-Mann Whitney para datos no paramétricos, se observa que solo existen diferencias en la escala total del instrumento, lo que justifica una baremación diferenciada para este caso.

Análisis de diferencias según edad

	TOTAL_NEO	FACTOR_I	FACTOR_II	FACTOR_III	FACTOR_IV
U	36708.000	38423.500	36430.000	37297.000	38293.000
Z	-1.471	-.581	-1.618	-1.168	-.651
P	.141	.561	.106	.243	.515

Para el análisis diferencial según la edad, se categorizó las edades en dos grupos: adultez temprana (de 18 a 30) y adultez tardía (de 30 a 60), las cuales fueron sometidos a la prueba de U-Mann Whitney para datos no paramétricos, los resultados presentan que no existe diferencias significativas entre los grupos, por lo que se establecen baremos generales según la edad.

Baremos de la escala total de Bournot

Pc	Escala de Bournot			Nivel
	Hombres	Mujeres	Edad	
1	7	6	7	Muy Bajo
2	12	11	12	
4	18	24	21	
6	28	31	31	
8	33	33	33	
10	38	38	38	
14	40	41	40	Bajo
16	41	44	42	
20	44	47	45	
30	49	53	51	Promedio
40	54	56	55	
50	58	60	59	
60	60	62	61	
70	63	66	64	
80	65	68	67	Alto
82	66	68	67	
84	67	70	68	
90	70	72	71	Muy Alto
92	71	73	72	
94	73	74	74	
96	76	75	75	
98	80	80	80	
99	85	93	86	
N	316	248	864	N
Media	54.6741	56.8911	55.6489	Media
DS	14.99941	15.01255	15.03226	Desv. típ.

Barmemos de las dimensiones de la escala de Burnout

Pc	FACTOR_I	FACTOR_II	FACTOR_III	FACTOR_IV	Nivel
1	0	0	1	0	
2	2	0	2	1	
4	4	1	4	2	
6	6	4	5	3	Muy Bajo
8	8	5	6	4	
10	9	6	7	4	
14	11	6	8	6	
16	11	7	8	7	Bajo
20	13	8	9	7	
30	15	9	10	9	
40	16	11	11	9	
50	19	12	12	10	Promedio
60	21	13	14	11	
70	23	15	16	12	
80	25	16	17	13	
82	25	16	17	13	Alto
84	25	17	17	14	
90	27	18	19	16	
92	27	19	20	16	
94	29	20	20	17	
96	30	20	21	18	Muy Alto
98	32	22	23	21	
99	34	23	27	23	
N	864	864	864	864	N
Media	18.4326	11.8812	12.5940	10.1738	Media
Desv. típ.	7.18451	5.04316	4.98951	4.41235	Desv. típ.

Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 07 de mayo de 2018

CARTA INV. N° 209 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Galindo Palomino, Dany Luis
Jefe De Gestión Y Desarrollo Humano
SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS S.A.C
Pasaje General Vivanco N° 100 – Pueblo Libre

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TELLO MARIN, MARILUZ** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INVENTARIO BURNOUT MASLACH EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN PUEBLO LIBRE , 2018 "** "agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,

Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

Mag. Dany L. Galindo Palomino
Jefe de Gestión y Desarrollo Humano
C.P.P. 23993

MSG/ALF

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax. :(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. :(+511) 202 4342 Anx.: 2650

Anexo 7

Carta de autorización

SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS S.A.C

SSAYS

Lince, 8 de mayo del 2018

Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la Escuela Profesional de Psicología
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.
Av. Alfredo Mendiola 6362, Los Olivos.

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **Tello Marin Mariluz**, estudiante de la carrera de Psicología, de la institución que usted representa ha sido admitida para poder realizar la investigación titulada **“Propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018**, en nuestra institución.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal

Atentamente.

Dany Galindo Palomino

Magister en Dirección de Recursos Humanos.

Colegiatura N° 23698

Calle Rio Huallaga N° 256, San Luis, Lima-Perú

RPC: 966398198 / RPM #956441728 / Fijo: 3923135

E-mail: danygalindo901@hotmail.com

Skype: danygalindo1984

Psje. General Vivanco N°100 - Lima 21 - Perú
Telf: (511) 213-5660
ventas@ssays.com
www.ssays.com



Anexo 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Colaborador:

Cerna Ramírez Antonio Miguel

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Mariluz Tello Marin**, interno de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando el desarrollo de mi proyecto de investigación titulada **“Propiedades psicométricas del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de Recursos Humanos en Pueblo Libre, 2018”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica: **Inventario Burnout de Maslach**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Mariluz Tello Marin

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Cerna Ramírez Antonio Miguel
..... con número de DNI: 25852791 acepto participar en la
investigación **Propiedades psicométricas del Inventario Burnout Maslach
en operarios de una empresa de dotación de Recursos Humanos en
Pueblo Libre, 2018** de la Srta. Mariluz Tello Marin

Día: 3 / 05 / 18


Firma

Anexo 9

Juez 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	contacto con las personas.	<i>Valles</i>						
7	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.		✓		✓		✓	
8	En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.		✓		✓		✓	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cecilia Alicia Herrera

DNI: 07301263

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contexto, estado y efecto.
- Nota:** Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

24 de octubre del 2017

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 10

Juez 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	contacto con las personas.					
7	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X
8	En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.	X		X		X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Salvador Palomino Dany Luz

DNI: 43348214

Especialidad del validador: Dirección y Gestión de Recursos Humanos

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de octubre del 2017

SSAYS SAC
 Firma del Experto Externo.
 Especialidad

Anexo 11

Juez 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	contacto con las personas.						
7	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X	
8	En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.	X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Organizacional

17 de octubre del 2017

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

C.P. P. 17040

Anexo 12

Juez 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	contacto con las personas.						
7	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X	
8	En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.	X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Elmer Salas Asencios

DNI: 0860337

Especialidad del validador: _____

Elmer Amado Salas Asencios
 PSICOLOGO FORENSE
 C.P.S. Nº 392
 R.N.E. Nº 175

25 de octubre del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 Firma del Experto Informante.

Anexo 13

Juez 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	contacto con las personas.					
7	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		Y		X
8	En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.	X		X		X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Diana Patricia Velchez Espinoza

DNI: 40602937

Especialidad del validador: Ps. Organizacional

25 de octubre del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Diana P.

Firma del Experto Informante.

Especialidad Ps. Organizacional

C.B.P. 27961

DNI: 40602937

Anexo 14

Juez 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	contacto con las personas.						
7	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X	
8	En mi trabajo trato con mucha calma los inconvenientes que pudieran darse.	X		X		X	

Observaciones: Modifica palabras para la mejor comprensión del operario

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Sandra Geraldine Montes Lavado

DNI: 72295532

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

24 de octubre del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad Organizacional

Anexo 15

Matriz de consistencia

TÍTULO: Propiedades psicométricas del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018.

AUTOR: Mariluz Tello Marin

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Es el Inventario Burnout Maslach válido y confiable para un grupo de operarios de mantenimiento de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre?	OBJETIVO GENERAL Determinar las propiedades psicométricas del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018	VARIABLE Burnout	DISEÑO: No experimental transversal
	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la validez de contenido por el método de criterio de jueces del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.	DIMENSIONES: Cansancio Emocional 12, 13, 11, 14, 7, 15, 10, 20	TIPO: Instrumental
	Determinar el índice de homogeneidad por el método de correlación ítem-test del Inventario Burnout de Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.	Despersonalización 19, 17, 22, 6, 16, 21, 8, 5, 9, 18	NIVEL: Aplicativo
	Determinar la validez de constructo a través de un análisis factorial exploratorio del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.	Realización personal 1, 2, 4, 3	POBLACIÓN: 864 operarios
	Determinar el índice de homogeneidad corregido a través del método de correlación ítem-test corregido Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.		MUESTRA: 864 operarios
	Estimar la fiabilidad del instrumento a través del método de coeficiente Omega del inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre.		

Acta de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F36-PF-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Elizabeth Sonia Chero Ballón, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisora de la tesis titulada

"Propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018", de la estudiante TELLO MARÍN, Marluz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Lima, 21 de Julio 2018



Dr. Elizabeth Sonia Chero Ballón
 PSICOLOGA
 D. Nº. 1093

Firma

Elizabeth Sonia Chero Ballón

DNI:25657516

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

Carta de autorización de la publicación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mariluz Tello Marin,
 identificado con DNI N° 43354934, egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 “ Propiedades psicométricas del Inventario Bivnetout
Maslach en operarios de una empresa de detección
de recursos humanas en Pueblo Libre, 2018”
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

Mariluz Tello Marin
 FIRMA
 DNI: 43354934
 FECHA: 05 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 18

Print de pantalla del turnitin

The screenshot displays a Turnitin report for a document titled "Propiedades psicométricas del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018". The document is from Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología. The similarity score is 19%. The report lists 13 sources of similarity, including websites like www.redalyc.org and various university publications.

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051130494&ts=3&io=981224798&lang=es>

feedback studio | Propiedades psicométricas del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Propiedades psicométricas del Inventario Burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018”

4
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
TELLO MARIN, Mariluz

ASESOR:

Resumen de coincidencias
19 %

Rank	Source	Score
1	www.redalyc.org Fuente de Internet	3
2	Ana Delgado Vásquez ... Publicación	1
3	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1
5	revistas.ces.edu.co Fuente de Internet	1
6	Entregado a Colegio Ch... Trabajo del estudiante	1
7	pepsic.bvsalud.org Fuente de Internet	1
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1
10	intellectum.unisabana... Fuente de Internet	1
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1
12	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1
13	dspace.uccuenca.edu.ec	<1

Página: 1 de 34 | Número de palabras: 10241 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Windows taskbar: 07:14 p.m., 08/07/20



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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: (solo los datos del que autoriza)

Tello Marín Maruliz
D.N.I. : 43354934
Domicilio : Av. 6 de Agosto 1041 Dpto 1 - Jesús María
Teléfono : Fijo : 3311085 Móvil : 956751305
E-mail : maruliztello@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciado en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Tello Marín Maruliz

Título de la tesis:

Propiedades psicométricas del inventario Burnout
Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos
humanos en Puerto Libre, 2018.

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 18-10-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Tello Marín, Mariluz

INFORME TITULADO:

Propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en Pueblo Libre, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 10/10/2013

NOTA O MENCIÓN: 13

ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 3299051

