



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial
de Tacna, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Vilca Centeno, María **Elena** (ORCID: 0000-0002-6239-2340)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre quien es mi ejemplo y mayor motivación, por su apoyo constante desde que me decidí por esta profesión.

Agradecimiento

A Dios por todas sus bendiciones.

A mi madre que con su ejemplo de trabajo y honestidad supo guiar mi vida.

A la Universidad Cesar Vallejo, filial Huaraz conformados por su personal administrativo y docente que me dieron la oportunidad de dar este gran paso para lograr este reto.

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Indice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalizacion	12; Error! Marcador no definido.
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	17
3.6 Métodos de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	36

Índice de Tablas

Tabla 1.	Nivel de síndrome de burnout en vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.	23
Tabla 2.	Síndrome de burnout según la dimensión de agotamiento emocional en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.	24
Tabla 3.	Síndrome de Burnout, según la dimensión de cinismo en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.	24
Tabla 4.	Síndrome de burnout según la dimensión eficacia profesional en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.	25
Tabla 5.	El nivel Burnout, según tiempo de servicio.	25
Tabla 6.	El nivel de agotamiento emocional, según tiempo de servicio.	26
Tabla 7.	Nivel de cinismo, según tiempo de servicio.	26
Tabla 8.	Nivel de eficacia profesional, según tiempo de servicio.	27
Tabla 9.	Nivel de burnout, según grupo etario y sexo.	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de síndrome de burnout de vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021 así como también determinar los niveles de las dimensiones que conforman la variable. El tipo de investigación fue descriptivo simple de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 282 vendedores de la cual se obtuvo una muestra de 90 personas entre hombres y mujeres mayores de 18 años a través de la técnica de muestreo no probabilístico intencional. Así mismo, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI - GS) para medir el síndrome de burnout. Como resultado se ha encontrado que el 40% de la muestra presenta un nivel medio del síndrome de burnout, seguido del nivel alto y bajo en un 30% cada uno. Además, quedó evidenciado que en la dimensión de agotamiento emocional sobrepasa el nivel bajo en un 59% seguido del nivel medio en 37.8% y el nivel alto en un 3.3%. Asimismo, el 64.4% de los vendedores evidenciaron un nivel bajo de cinismo, mientras que el 35.6% presentaron un nivel medio y por consecuencia no se detectó el nivel alto para esta dimensión. Por último, en la dimensión eficacia profesional es más frecuente ubicar a personas en el nivel medio 66.7%, seguido del nivel alto 28.9% y el nivel bajo 4.4%.

Palabras clave: Síndrome de burnout, agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional.

Abstract

The main objective of the present research was to determine the level of burnout syndrome of sellers in a shopping center in Tacna 2021 as well as to determine the levels of the dimensions that make up the variable. The type of research was simple descriptive, non-experimental design and cross-sectional. The population consisted of 282 vendors from which a sample of 90 men and women was obtained through an intentional non-probabilistic sampling technique. Likewise, the instrument used was the Maslach Burnout Inventory (MBI - GS) questionnaire to measure burnout syndrome. As a result, it has been found that there is 40% of the average level of burnout syndrome in salespeople, followed by the high and low level in 30% each. In addition, it was evidenced that in the emotional exhaustion dimension, the low level stands out in 59%, followed by the medium level in 37.8% and the high level in 3.3%. Likewise, 64.4% of the sellers demonstrated a low level of cynicism, while 35.6% presented a medium level and consequently the high level was not detected for this dimension. Finally, in the professional efficacy dimension, it is more frequent to place people in the medium level 66.7%, followed by the high level 28.9% and the low level 4.4%.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, cynicism and professional efficacy.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el síndrome de burnout está repercutiendo de manera negativa en el bienestar físico y mental de muchos colaboradores en todo el mundo, perjudicando a la población laboral y a sus propias familias (Vásquez ,2018).

Estrada (2018), directora de una revista mexicana “MOI” señala que, el sobrellevar el trabajo y la vida personal cada vez se hace más difícil cuando el número de personas con altos niveles de estrés son más cada año. Se tiene el caso de los mexicanos que son percibidos como trabajadores con más horas por jornada registrándose anualmente 2246 horas; contrariamente las personas en Alemania trabajan 1371 horas, según datos de la Organización para el Desarrollo y Cooperación Económico (OCDE).

Duncan (2020), menciona que según el instituto americano del estrés el 83% de los trabajadores de los Estados Unidos sufren de estrés en el lugar de trabajo lo que puede causar ausentismo laboral en más de un millón de trabajadores cada día lo que representaría pérdidas millonarias a las organizaciones.

En un artículo publicado por radio programas del Perú, (Empleo: 7 de cada 10 trabajadores peruanos quiere renunciar, 2021, junio 17) señala que, según un estudio realizado por la consultora Dench, el 73% de los trabajadores han pensado en la posibilidad de cambiarse o dejar el empleo que tienen a pesar de la situación socioeconómica que atraviesa nuestro país como consecuencia de la pandemia y la inestabilidad política que se vive. Esta encuesta también señala que, para el 26% de trabajadores el principal motivo sería agotamiento y estrés al realizar sus trabajos con mayor intensidad antes de la pandemia o el no haber tomado un descanso.

Respecto del síndrome de Burnout (SB), es una de las formas más extremas de estrés laboral, asimismo Mouzo (2019) señala que, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019) reconoció al burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como patología después de la corrección en la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y

Problemas de Salud Conexos (CIE-11), estando ya aprobada desde el 2020 y señala que su vigencia se dará inicio el primero de enero del año 2022.

En este contexto, el ámbito laboral del centro comercial era percibido con más horas extras trabajadas, mala dirección, falta de recursos, ausencia de flexibilidad para atender demandas sociales, sanitarias y familiares lo cual perjudica notablemente en la calidad de vida de las personas que trabajan. Además, estos síntomas que evidenciaban las personas con estrés laboral, como respuesta a la tensión es provocado por presiones que pueden agravarse más si no se toman medidas oportunas y correctivas en esta institución. Otro punto que era importante recalcar fue referente a las entrevistas realizadas a los vendedores donde expresaban que el sistema de trabajo, la inadecuada organización administrativa, las largas horas de jornadas, la inadecuada distribución de los locales comerciales, el miedo a los contagios de la covid – 19 y las decrecientes ventas son grandes generadores de estrés, por otro lado también algunos consumidores fueron consultados si han notado ciertas actitudes negativas en los vendedores a lo que ellos aducen que algunos de los vendedores no son atentos. Por ello, esta falta de visión por parte de la administración no contribuye en el desarrollo del talento humano en este centro comercial.

Cabe recalcar que en esta investigación se tomó el problema debido a la situación observada en el centro comercial, refiriéndose a las quejas de los vendedores y consumidores respecto a altos niveles de estrés que estarían padeciendo. Mencionaron además que el estrés laboral está repercutiendo de manera negativa en su relación con sus propias familias y en sus roles y competencias parentales. Es por eso que para tener una visualización del problema se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021?

La importancia del estudio radicó en que trabajo y familia son dos esferas esenciales para el desarrollo de las personas; además el trabajo y la familia son las dos redes sociales más relevantes en donde los seres humanos se relacionan entre sí y con la sociedad en su conjunto y en las que las personas tienden a pasar la mayor parte de su tiempo.

El tema que se abordó en el presente estudio está demostrado porque cada vez son más instituciones internacionales como el organismo mundial de la salud, la organización internacional del trabajo y otras que han ubicado al estrés dentro de los principales problemas de la salud y también afirman que sus repercusiones en la vida laboral y familiar de los trabajadores es innegable.

Los beneficios prácticos y sociales de la presente investigación radicaron en que por vez primera se hizo un estudio del síndrome de burnout en este centro comercial y una vez realizada la investigación se hicieron recomendaciones para que la oficina de administración de esta institución realice evaluaciones periódicas respecto a esta problemática. También se justificó porque se utilizó un instrumento confiable y con validez viable que seguirán sumando evidencias para futuras investigaciones.

Por otro lado, esta investigación permitirá que los familiares de los trabajadores resulten beneficiados debido a que las autoridades responsables de la gestión de esta institución podrían valorar la importancia de erradicar aquellas condiciones generadoras de estrés laboral y al mismo tiempo reconocer que sus miembros sean también buenos padres de familia.

Además, la implementación de recomendaciones tendientes a reducir el burnout permitirá mejorar significativamente la atención al cliente de esta manera, se plantea que los usuarios que asisten regularmente recibirían una mejor atención y sus reclamos serían resueltos si se cuenta con un personal sin estrés laboral.

Por tales razones, se estableció como objetivo general: determinar los niveles del SB en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021 y los objetivos secundarios fueron: a) Determinar los niveles de agotamiento emocional, b) Determinar los niveles de cinismo, c) Determinar los niveles de eficacia profesional y d) Identificar si existe niveles altos del síndrome de burnout en relación a los datos sociodemográficos en los vendedores del centro comercial de Tacna, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones nacionales se encontró que, en Chiclayo, Benavides (2020) realizó un estudio donde busco determinar la relación entre el SB y el desempeño laboral de trabajadores dedicados al expendio de productos farmacéuticos en Bambamarca. Así también hallar los niveles de sus respectivas dimensiones para ambas variables. El tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de diseño no experimental. Uno de los instrumentos que utilizó para la recogida de los datos fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) de 22 ítems en 55 trabajadores de dichas droguerías. Como resultados se obtuvo que la mayor parte de los colaboradores se ubicaban en el nivel medio con 89.09%, seguido del nivel bajo en un 7.27% y por último el nivel alto con un 3.64% para el SB. Asimismo, en la dimensión agotamiento emocional primero se ubica el nivel bajo con 78.18%, seguido el nivel medio con un 18.18% y por último el nivel alto con un 3.64%. En la dimensión despersonalización sobresale el nivel medio (80%), seguido del nivel bajo (20%) y por último el nivel alto no obtuvo porcentaje. En la subescala realización personal encontró en nivel alto (89.09%), seguido del nivel medio (10.91%) y por último en el nivel bajo no visualizó resultado alguno.

En Chiclayo, Odiaga y Reyes (2019) realizaron una investigación cuyos objetivos fueron determinar los niveles de cada dimensión del SB y los niveles de la variable compromiso organizacional en trabajadores implicados en el área de transacciones. La metodología usada fue no experimental de tipo descriptiva. Se observaron como resultados que la subescala de desgaste emocional del SB se encuentra en un nivel bajo, mientras que la despersonalización y la realización personal estaban en niveles altos. Asimismo, en las variables sexo, tiempo de servicio y estado civil es reiterado el nivel bajo en todas las dimensiones.

En Lima, Gavidia (2018) realizó un estudio con el objetivo de determinar las diferencias del SB en colaboradores de dos empresas una minera y la otra pesquera ambas con muchas horas de trabajo. Para tal propósito el estudio fue de diseño no experimental, descriptivo y comparativo con la aplicación del MBI (22 ítems) a 157 colaboradores. En consecuencia, resulto que el 3.8 % están en riesgo

de padecer el SB, el 69.4% poseen la tendencia a padecerlo y mientras que el 26.8% ya presenta el SB. A manera de dimensiones, en efecto la subescala de agotamiento emocional (AE), presentó un nivel promedio con un 70.7%, la subescala despersonalización (D) un 94.3% de nivel alto y la subescala realización profesional (RP) con un nivel bajo. Pero también resulto que no hay diferencias significativas entre si es una empresa minera o pesquera ni en el sexo de los trabajadores; pero si hubo diferencias cuando se refiere al SB y las largas jornadas laborales.

Acosta y Álvarez (2018) presentaron un estudio en Trujillo con el objetivo de hallar el nivel del burnout en asesores de ventas de una empresa de telecomunicaciones, a través de una investigación cuantitativa no experimental descriptiva y empleando el cuestionario (MBI-GS) en 40 colaboradores. Encontraron que el síndrome de burnout se manifestaba en un 60% en un nivel alto en los asesores de ventas. Además, determinaron que en la dimensión de agotamiento emocional el nivel alto tenía un 57.5%, medio un 30% y en el nivel bajo solo un 12.5%. En la dimensión cinismo el nivel Alto en un 72.5%, medio en un 27.5% y en el nivel bajo no se ha detectado; en la dimensión Eficacia profesional predomina el nivel Alto en un 97.5% de los encuestados.

En Lima, Yumbato (2017) realizó una investigación con el propósito de determinar el nivel de burnout en trabajadores de un programa nacional de becas y crédito para la educación. Se trata de un estudio de tipo básica con nivel descriptivo y de diseño no experimental con una muestra no probabilística conformada por 137 profesionales, y el instrumento que utilizó también fue el MBI (16 ítems). Cuyos resultados demostraron que el 100% de los encuestados manifestaron un nivel alto de síndrome de Burnout. También, la autora concluye que el mayor nivel de burnout percibido en los trabajadores corresponde a los que poseen edades entre 24 a 50 años, siendo el 51.5% nivel alto de burnout para trabajadores especialistas y 47.9% de burnout para trabajadores gestores de becas.

En Huancayo, Caro y Quispe (2016) desarrollaron una tesis cuyo objetivo era hallar el nivel del SB en el personal que labora directamente en atención al cliente de los consejos de Huancayo y de Chilca. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica con diseño descriptivo correlacional y transversal. donde aplicaron el Inventario de Maslach (MBI) en 34 trabajadores de ambas instituciones ediles. Generando como resultado que en los trabajadores de Huancayo el SB es alto en un 44%, pero no significativo sin embargo en el personal de atención del distrito de Chilca el burnout fue alto y significativo en un 68%.

También, Corimayhua (2016) realizó un estudio en Lima que tuvo como objetivo determinar el nivel del SB en los colaboradores del área de Negocios de una entidad financiera del distrito de San Juan de Lurigancho. Emplearon una metodología con diseño no experimental, transversal, de tipo aplicada y de nivel descriptivo simple con una población de 30 asesores, donde su muestra fue de tipo censal a los que aplicaron el MBI, por lo tanto, los resultados obtenidos fueron que el 17% de los trabajadores presentaban un alto grado de SB y el 83% tenían un nivel medio del SB. También detectaron a nivel de subescalas que más dificultad se genera en el agotamiento laboral con un 73%, asimismo en la realización personal 60% y por último en la despersonalización un 50%.

En estudios internacionales se encontró que, Becerra (2020) realizó una investigación en Ecuador donde su objetivo central fue determinar medidas de prevención para que los colaboradores no desarrollen el SB. Por consiguiente, se desarrolló un estudio tipo descriptivo, explicativo, documental, no experimental, cuantitativo y cualitativo tipo retrospectivo de corte transversal en una muestra de 59 servidores, en efecto un 22% del total de los trabajadores estudiados desarrollaron el SB.

En Ecuador, Montalván (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue el de elaborar una estrategia para la motivación del personal de ventas en una empresa importadora después de la identificación de las dimensiones que dan forma al SB en los colaboradores de dicha organización. Además, su investigación fue no experimental de tipo cuantitativo transversal. así también su población estuvo compuesta por 25 colaboradores en su mayoría mujeres con dedicación a

las ventas mayoristas. Por consiguiente, utilizo el MBI lo que le permitió hallar la presencia del síndrome de burnout en la mayoría de los encuestados.

Otro estudio en Colombia, esta vez realizado por Orozco (2017) señaló que el objetivo fue caracterizar la presencia del síndrome de Burnout en el personal del área textil de un gran mercado. La investigadora realizó un estudio descriptivo, transversal no experimental, con una muestra de 25 mujeres dedicados a la venta. Asimismo, se consideró para la toma de datos al cuestionario MBI. De acuerdo a los resultados se observa que el 8% tienen alta presencia de síntomas de agotamiento emocional, un 4% presentan nivel medio y el 88% nivel bajo para esta dimensión. Asimismo, para la subescala despersonalización el 8% están en el nivel alto, el 8% nivel medio y los demás auxiliares presentan niveles bajos de despersonalización y por último para realización personal el 8% presentan niveles altos, el 16% nivel medio y el 76% nivel bajo. Cabe señalar que la prevalencia general calculada fue de 0% lo que indica que en la muestra no hay cuadros de síndrome de Burnout.

Méndez (2015) realizó un estudio en Ecuador con el objetivo principal de diagnosticar el SB y determinar su influencia en la Calidad del Servicio que brindan los funcionarios municipales. Esta investigación de diseño descriptivo, correlacional no experimental-transversal utilizaron el MBI y la encuesta de percepción y satisfacción de la calidad del servicio; llegando a sostener que los encuestados presentan niveles altos de CE y D.

Para dar inicio a la parte teórica se citó a Navarro (2016), quien afirmó que la expresión burnout quiere decir quemarse o fundirse. En un inicio esta palabra lo usaban en el deporte cuando a pesar de mucho esfuerzo no conseguían resultados satisfactorios. Asimismo, traduciéndolo al castellano se derivan diversos términos, pero más cercano sería desgastado o síndrome del desgaste profesional. Donde los cambios se producen paulatinamente y el afectado no llega a darse cuenta del tamaño del problema. Al inicio el cambio no es notorio pero las alteraciones progresan y es aquí cuando el afectado puede darse cuenta y pensar que lo que le está pasando no está bien, pero lo cierto es que en esta etapa la actitud del afectado hacia la vida ya es otra. Obviamente que realizar al trabajo le cuesta más esfuerzo

porque si antes terminaba la jornada cansado ahora termina agotado. El burnout es una dificultad en la salud y en la calidad de vida en el trabajo, como un estrés crónico que tiene una respuesta en la mente y el cuerpo como resultado de una dificultad continua.

Dimensiones que evalúa el cuestionario de Maslach:

El agotamiento emocional: Maslach, Jackson y Leiter (1996, citado por Muñoz, 2016) señalan que, es la respuesta del trabajador a la actividad que realiza, ósea es la relación que se espera entre las exigencias que el trabajo le asigna y los conflictos de salud asociados al estrés.

El cinismo o despersonalización: Maslach, Jackson y Leiter (1996, citado por Muñoz, 2016), menciona que son conductas silenciosas negativas que se originan para encubrir al agotamiento emocional. Esta dimensión se caracteriza porque el afectado presenta una actitud fría hacia los demás trabajadores y clientes, haciéndose notar como un trabajador que no le interesa nada, distante, llevando un rendimiento bajo por buen tiempo frente a los beneficiarios, empleando etiquetas generalizadas notándose más irritable con la pérdida del interés hacia su trabajo. Es decir, es una actitud típica del síndrome porque la persona se torna negativa e insensible con falta de interés hacia personas y ciertas actividades laborales.

Eficacia Profesional: Maslach, Jackson & Leiter (1996, citado por Muñoz, 2017), aquí el afectado está involucrado con sentimientos de incapacidad, inefectividad en el trabajo con autoestima disminuida, ideas de fracaso y frustración. Además, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo. Es como un sentimiento de ineficacia o incapacidad que se genera de la falta de recursos para el desarrollo del trabajo por ejemplo carecer de información crítica, instrumentos, herramientas o recursos, así como también el tiempo necesario para desarrollar la actividad laboral.

Olivares (2016) menciona síntomas generales del síndrome de burnout:

Carencia de energías y sensación de estar agotado desde que se inicia el desempeño laboral.

Sentir que no se logra lo que deseamos a pesar de todo el esfuerzo que se hace para cumplir la jornada laboral.

Estado de ánimo irascible, intranquilo, negativo, sarcástico y lejano, llegando a mostrarse frío e indolente hacia los clientes e inclusive con sus compañeros de labores.

Falta de capacidad para centrarse en el trabajo y para desconectarse al terminar la labor.

Sentir que ya no hay más fuerzas para seguir conectándose con los clientes porque la sensación de las demandas emocionales es desbordante.

Constantes dolencias físicas o el progreso de enfermedades que guardan relación entre la mente y el cuerpo como: cansancio visual, migrañas, mialgias, vértigos, alteraciones del sueño, anorexia, úlceras, problemas digestivos, afectaciones en la piel o infecciones, entre otros.

Razones por las que se produce el burnout: Es posible que una persona este padeciendo el síndrome de burnout cuando está sometida por mucho tiempo a tareas habituales en el trabajo que contengan:

Situaciones de sobrecarga emocionales al estar conectados por mucho tiempo con personas con determinada situación como cuando hay un alto grado de dependencia o están muy enfermas. Por lo que estos colaboradores están involucrados en situaciones en donde sobresalen emociones como el sufrimiento, la angustia o la desesperanza.

Largas jornadas laborales donde el clima laboral es muy malo.

Desarrollo excesivo de trabajos físicos sin tener los recursos necesarios para realizarlos efectivamente como cuando hay falta de personal, falta de tiempo para desarrollar tareas o trabajar en situaciones de estrés y presión.

También cuando haya demasiada exigencia personal del trabajador.

Modelo tridimensional del burnout de Maslach

Hay grandes dificultades al momento de identificar los síntomas del burnout, debido a la gran cantidad de situaciones o fenómenos que se relacionan al trastorno señalados en muchas investigaciones sobre el tema y mencionan más de 100 síntomas que tienen relación con esta patología e inclusive pueden generar confusión a la hora de realizar el diagnóstico. Sin embargo es posible identificar grupos característicos que afectan negativamente a los afectos y a las emociones (agotamiento emocional, irritabilidad, odio, paciencia, cortesía, miedo, enfado, etc.), a las actitudes (cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, pesimismo, agresividad, etc.), a las cogniciones (desilusión por las labores, no poder concentrarse, falta de atención, baja realización personal en el trabajo, etc.), a las conductas (como comportamiento malicioso y paranoide, aislamiento, consumo de psicofármacos, quejas continuas, falta en el trabajo, etc.), y a nivel fisiológico de la persona (como fatiga, desordenes del sueño, úlceras estomacales, gastritis, jaquecas, hipertensión, etc.).

Maslach y Jackson (1981, citado por Olivares, 2016) señalaron que el síndrome de burnout es la consecuencia al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos dirigidos hacia las personas con las que trabaja el afectado y hacia el propio desempeño laboral o profesional. Por lo tanto, la Dra. Maslach señala que el burnout está representado por un síndrome de tres dimensiones caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. Años más tarde Maslach et al., (2001, citado por Olivares, 2016) adicionan que el burnout es una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se generan en el trabajo, donde los síntomas más importantes de esta respuesta están señalados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal.

El agotamiento emocional es una característica importante que determina al síndrome y se refiere a que los trabajadores presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales.

La despersonalización es el conjunto de actitudes negativas, cínicas e impersonales, que generan sentimientos distantes hacia otras personas.

Por último, la falta de realización personal en el trabajo es cuando el trabajador tiene sentimientos disminuidos de ser competitivo y exitoso en el trabajo; además, se hace autocríticas negativa, principalmente en el trabajo con otras personas (Maslach y Jackson, 1981; Maslach et al., 2001, citado por Olivares, 2016).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

Por su finalidad es básica, porque busca el conocimiento teórico y tiene como prioridad generar nuevos conocimientos (Valderrama, 2013).

Por su carácter es una investigación de tipo cuantitativo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que, en estos estudios se realiza la colección de datos para luego probar una suposición desde una medición numérica además emplea la estadística con la finalidad de crear patrones de comportamiento y probar teorías.

Nivel

Es descriptivo. En ese sentido, Valderrama (2013), señala que, la finalidad de este tipo de estudio es primordialmente establecer una descripción lo más completa posible ya sea de un fenómeno, situación o elemento concreto sin importar las razones ni las consecuencias.

Diseño

Corresponde a una investigación no experimental, de tipo transversal y univariable. Es no experimental porque no se alteran las variables. Es transversal porque los datos son captados en un solo momento y es univariable porque las mediciones se hacen a una variable (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Variable y operacionalización

Variable: Maslach Burnout Inventory

Según Olivares (2017) refiere que la Dra. Maslach conceptualiza al burnout como un resultado a la exposición prolongada al estrés en el trabajo y dan como respuesta visible un conjunto de síntomas psicológicos que se inician de la tensión crónica resultado de la mala relación del trabajador y su empleo.

Esta variable se divide en 3 dimensiones:

La dimensión agotamiento emocional Ítems 1,2,3,4 y 6,

Cinismo Ítems 8, 9, 13, 14 y 15.

Eficacia profesional Ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16.

Escala de medición

La escala de medición es Likert. Está compuesto por 16 ítems y su nivel de medición es ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La presente investigación se realizó en un centro comercial privado de Tacna, donde la actividad principal es el expendio de productos como: prendas de vestir, artículos de tocador, licorería, higiene, golosinas, artefactos eléctricos entre otros. Teniendo en consideración que hay 282 vendedores entre hombres y mujeres donde sus edades fluctuaban entre los 18 y 65 años.

Muestra

Se consideró una muestra conformada por 90 vendedores mayores de edad, donde destacaron que un 36% la población está comprendida entre los 31 a 40 años edad de ambos sexos en su mayoría por mujeres en un 70%.

Muestreo

La técnica del muestreo empleada fue no probabilístico intencional. Se utiliza cuando la población es muy variada y la muestra muy pequeña entonces, el investigador selecciona a las unidades que más convengan para el desarrollo de la investigación (Otzen y Manterola, 2017).

Criterios de inclusión: Vendedores que laboran dentro del centro comercial donde sus edades fluctúen entre los 18 a 65 años y que tengan por lo menos 01 año dedicado a esta actividad.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no aceptaron ser parte de la investigación y que no respondieron adecuadamente al cuestionario porque dificultaría su corrección.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se aplicó la encuesta manual y el instrumento el cuestionario, porque según Abanto (2015, p.47), dice que la encuesta son procedimientos ordenados que sirven para dar solución a problemas prácticos y el instrumento es el medio por el que vamos a recoger los datos.

Ficha técnica

Nombre : Maslach Burnout Inventory (MBI - GS),
Autores : C. Maslach, E. Jackson y Leiter :
Procedencia : Estados Unidos (1996)
Administración : Individual o grupal
Tiempo : 10 min a 15 minutos
Estructuración : 3 dimensiones - 16 ítems
Aplicación : Adultos

Reseña histórica:

Martínez (2010), menciona que, los estudios que realizaron Maslach y Jackson se hicieron en dos partes: primero se enfocaron en el estudio del burnout a través de su instrumento hacia las profesiones cuyo desempeño es en el área de servicios humanos y contiene 22 ítems que recolectan respuestas del sujeto sobre sus emociones, pensamientos, conductas y sentimientos con relación a su trabajo. Maslach y Jackson sintetizan al Burnout como un constructo tridimensional, y por eso el cuestionario tiene tres dimensiones con clasificaciones de alto, medio y bajo. También con esta escala se analizan los resultados en reacción con la profesión del sujeto, es decir, con puntuaciones distintas para cada grupo ya sean profesores, médicos, profesionales de la salud mental, entre otros. Asimismo, es el instrumento

más utilizado en el mundo porque las 3 dimensiones que la autora planteó encajan mejor a la definición de burnout. Los estudios de Maslach y Jackson continuaron y es así que, en 1996, junto con Leiter y Schaufeli, publicaron una nueva versión del MBI, donde señala una segunda parte, aceptando que el Burnout también es propio en trabajadores cuyo desempeño se da fuera del ámbito de los servicios humanos. Publicando una nueva versión más amplia esta vez llamado MBI-General Survey (MBI-GS). En España Gil Monte (2002) realizó la traducción del MBI-GS y también revisó sus propiedades psicométricas cuando aplicó a una muestra de 149 policías de Tenerife dando credibilidad de su confiabilidad y validez.

Propiedades psicométricas originales del instrumento:

El estudio realizado por Barraza (2011), menciona que, para medir el nivel del SB, lo realizó a través de un cuestionario de 47 enunciados aplicado a 605 personas al servicio en diversas instituciones. Las respuestas obtenidas fueron sistemáticamente examinadas a través del análisis factorial del cual dio como resultado 10 factores conformados por 25 enunciados; luego lo sometieron a un segundo análisis pero en 420 personas, en la que resultaron 4 factores, para que finalmente, quedaran tres factores, que, por su alta carga en la explicación de la varianza, lo conformaron las tres áreas del cuestionario que mide el SB, con 22 ítems, los cuales sufrieron una modificación y reducción a la versión de MBI – GS, quedándose con 16 ítems.

El MBI-GS se ha estudiado en diversas poblaciones de profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental, estudiantes, etc. Las tres subescalas de este cuestionario alcanzaron puntajes aceptables de confiabilidad y la validez convergente adecuada. Por lo tanto, la confiabilidad por dimensiones fueron 0.60 para el área de agotamiento emocional, 0.65 para el área de cinismo y 0.67 el área de realización personal.

Esta nueva escala tiene 16 ítems y estos captan más datos sobre las relaciones con el trabajo que sobre los sentimientos generados en el trabajo. Otra diferencia es que ha encontrado relación entre el agotamiento emocional y la fatiga y no hacen referencia directa a otras personas como las que generarían dicha

situación. La despersonalización se refleja como cinismo, indiferencia hacia el trabajo en general, y no siempre con otras personas.

Propiedades psicométricas peruanas

García (2018) realizó un estudio en una muestra de 331 taxistas pertenecientes a 6 empresas privadas de taxis, con la finalidad de conocer la evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en conductores de taxis de la ciudad de Trujillo los mismos que superaban jornadas mayores a 10 horas diarias. Sus resultados obtenidos fueron favorables ya que determinó evidencia de la validez basada en la estructura interna por medio del análisis factorial confirmatorio obteniendo rangos favorables de 0.43 a 0.78. También determinó la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Omega, de los que obtuvo valores calificados cualitativamente como aceptables, siendo de 0.73 para la dimensión de agotamiento emocional, 0.80 para la dimensión de cinismo, y de 0.70 para eficacia profesional.

Consigna de aplicación:

Los siguientes enunciados son acerca de su trabajo y su sentir hacia ello. Debe responder todo, ya que no existe respuesta buena o mala. Asimismo, los resultados de este cuestionario serán corregidos con la máxima discreción, por favor lea cuidadosamente cada enunciado y si tiene dudas estará presta a responderlas.

Calificación e interpretación:

Maslach y Jackson (1986) citado por Muñoz (2016), mencionó que, este cuestionario se puede aplicar de manera individual o grupal, pero es específico para adultos que tengan por lo menos una formación académica básica y que también tengan la disponibilidad de 10 a 15 minutos para responder todos los enunciados. Asimismo, este instrumento tiene como fin dar una apreciación del SB desde una visión; social, cognitiva y afectiva, cuando se evalúa la escala en general.

Cuando se realizan las sumas de las subescalas o dimensiones va a permitir tener indicios del síndrome de tal forma que alto agotamiento, alto cinismo y baja eficacia profesional nos vas a señalar la presencia de burnout.

Para hallar la calificación por dimensiones o subescalas se sumaron los puntos de los ítems para cada dimensión categorizándolos de la siguiente forma: Para agotamiento emocional de 0 a 7 bajo, de 8 a 15 medio y de 16 a 30 alto, en cinismo de 0 a 7 bajo, de 8 a 15 medio y de 16 a 30 alto y para eficacia profesional de 0 a 18 es bajo, de 19 a 27 medio y de 28 a 36 es alto. Para tener un puntaje global y conocer el nivel de burnout se consideró invertir los valores de la dimensión eficacia profesional y para la categorización se tomó en cuenta que para el nivel bajo corresponde un puntaje menor o igual a 19, de 20 a 29 moderado y de 30 a más nivel alto.

3.5 Procedimientos

La recolección de datos fue posible luego de haber solicitado la autorización correspondiente a través de un documento, donde se detallaron los objetivos de la investigación. También se realizaron coordinaciones de las fechas para evitar interrupciones durante sus labores en horarios de mayor afluencia pública. El cuestionario fue aplicado individualmente a las personas que aceptaron ser parte de la muestra, explicándoles el propósito, las instrucciones del cuestionario, el consentimiento informado, la confidencialidad y el anonimato de su participación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se ordeno toda la información para luego remitirlo en una base de datos en Excel con el propósito de facilitar la aplicación del programa estadístico SPSS. 26. donde se exploró toda la información captada de la variable SB. así como también se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de Cronbach.

La discusión de los resultados se realizó mediante la revisión y comparación de los resultados con los resultados de los antecedentes y con los fundamentos teóricos en los que se basa el estudio.

La formulación de los resultados se realizó en correspondencia a los objetivos planteados y a los hallazgos obtenidos.

3.7 Aspectos éticos

Durante todo el proceso de la investigación se tuvo en consideración los lineamientos al código de ética en investigación que detalla la Universidad Cesar

Vallejo (Resolución del consejo universitario No 0262-2020/UCV., cap. III) en primer lugar, se tiene el respeto a la propiedad intelectual, razón por la cual se citaron a todos los autores involucrados en el tema de la investigación para evitar el plagio. Así también se gestionó al autor y o adaptadores el permiso para el uso del cuestionario aplicado.

Así mismo, el colegio de psicólogos del Perú (Ley 30702, 2017, art. 24), señala que para realizar una investigación primeramente debe haber una autorización del participante a través de un consentimiento informado adicional al cuestionario donde la persona acepta voluntariamente ser parte del estudio por lo que se recurrió a la firma del consentimiento como un documento adicional previo al llenado del cuestionario.

También se realizó las citas textuales como lo sugiere la American Psychological Association (APA) y también se conservó el anonimato de la organización y de los colaboradores en relación a sus evaluaciones realizadas (Sánchez, 2020).

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la variable de acuerdo a los objetivos planteados correspondientes a 90 trabajadores que conforman la muestra de vendedores de un centro comercial de Tacna.

Tabla 1: Nivel de síndrome de burnout en vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.

Síndrome de burnout		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	27	30,0
medio	36	40,0
alto	27	30,0

En la tabla 1 se observó ver que los niveles del síndrome de burnout en el personal que labora en el centro comercial, fue alto 30%, medio 40% y bajo 30%.

Tabla 2: Síndrome de burnout según la dimensión de agotamiento emocional en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.

Agotamiento emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	53	58,9
medio	34	37,8
alto	3	3,3

En la tabla 2 Se observo que los vendedores presentaron en un 59% nivel bajo, otros 38% nivel medio y el 3% demostraron tener un nivel alto.

Tabla 3: Síndrome de Burnout, según la dimensión de cinismo en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.

Cinismo		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	58	64,4
medio	32	35,6

En la tabla 3, se observó que el 64% de los vendedores demostraron tener un nivel bajo de cinismo, mientras que el 36% presenta un nivel medio por consiguiente no hay nivel alto.

Tabla 4: Síndrome de burnout según la dimensión eficacia profesional en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.

Eficacia profesional		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	4	4,4
medio	60	66,7
alto	26	28,9

En la Tabla 4, se observó que el 4,4% de los trabajadores presentan un nivel bajo, mientras que el 66,7% un nivel medio y finalmente el 28,9% demuestra un nivel alto para esta dimensión.

Tabla 5: El nivel Burnout, según tiempo de servicio.

Tiempo de servicio		Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 años	bajo	17	30,9
	medio	23	41,8
	alto	15	27,3
	Total	55	100,0
11 a 20 años	bajo	8	27,6
	medio	11	37,9
	alto	10	34,5
	Total	29	100,0
21 a 30 años	bajo	2	50,0
	medio	2	50,0
	Total	4	100,0
31 años a más	alto	2	100,0

En la tabla 5 se pudo apreciar que la población representada por la muestra comprendida entre los 11 a 20 años de servicio es la más afectada con el síndrome de burnout reflejando un 34.5% de afectación con el síndrome a diferencia que las dos personas que integran al grupo de entre 31 años a más presentan un nivel alto de burnout.

Tabla 6: El nivel de agotamiento emocional, según tiempo de servicio.

Agotamiento emocional, según tiempo de servicio.			
Tiempo de servicio		Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 años	bajo	33	60,0
	medio	19	34,5
	alto	3	5,5
	Total	55	100,0
11 a 20 años	bajo	15	51,7
	medio	14	48,3
	Total	29	100,0
21 a 30 años	bajo	4	100,0
31 años a más	bajo	1	50,0
	medio	1	50,0
	Total	2	100,0

En la tabla 6 se pudo observar que de la muestra representada por los trabajadores que tienen entre 1 a 10 años laborando en ventas el 60% tiene un nivel bajo de agotamiento emocional y el 6% un nivel alto. Asimismo, en el grupo entre 11 a 20 años de servicio no hay nivel alto para esta dimensión. Así también en el grupo representado entre los 21 a 30 años laborando todos presentan un nivel bajo. A diferencia de los que tienen más años de servicio presentan un nivel bajo al 50% y un nivel medio también al 50%.

Tabla 7: Nivel de cinismo, según tiempo de servicio.

Tiempo de servicio		Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 años	bajo	32	58,2
	medio	23	41,8
	Total	55	100,0
11 a 20 años	bajo	20	69,0
	medio	9	31,0
	Total	29	100,0
21 a 30 años	bajo	4	100,0
31 años a más	bajo	2	100,0

En la tabla 7 se observó que el nivel de cinismo se puede apreciar que la población medianamente afectada se encuentra entre los que tienen de 1 a 10 años laborando en un 42% y en un 31% en las personas que tienen entre 11 a 20 años trabajando.

Tabla 8: Nivel de eficacia profesional, según tiempo de servicio.

Tiempo de servicio		Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 años	bajo	2	3,6
	medio	39	70,9
	alto	14	25,5
	Total	55	100,0
11 a 20 años	bajo	1	3,4
	medio	18	62,1
	alto	10	34,5
	Total	29	100,0
21 a 30 años	medio	2	50,0
	alto	2	50,0
	Total	4	100,0
31 años a más	bajo	1	50,0
	medio	1	50,0
	Total	2	100,0

En esta tabla 8 se observó en la muestra representada por los vendedores de 1 a 10 años y de 11 a 20 años laborando el nivel medio de eficacia profesional predomina con un 70.9% y 62.1% respectivamente.

Tabla 9: Nivel de burnout, según grupo etario y sexo.

Variable sociodemográfica	Nivel de burnout		
	bajo	medio	alto
edad 18 a 30 años	29,2%	37,5%	33,3%
31 a 40 años	31,3%	50,0%	18,8%
41 a 50 años	45,0%	30,0%	25,0%
51 años a más	7,1%	35,7%	57,1%
sexo hombre	22,2%	51,9%	25,9%
mujer	33,3%	34,9%	31,7%

En la tabla 9 se observó que el nivel alto de burnout se ve en el grupo etario de 51 años a más con 51.7%, y la presencia del nivel alto del síndrome es mayor en las mujeres en un 31.7%.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se buscó conocer el nivel de síndrome de burnout, así como también los niveles de sus dimensiones en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021. Como primer resultado se tuvo que un 40% de los trabajadores presentaron un nivel medio, 30% nivel alto y 30% nivel bajo, estos resultados se asemejaron a lo señalado por Benavides (2020) quien desarrollo la tesis síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca y dio como resultado nivel medio de burnout (89.09%), esta situación debe ser tomada en cuenta ya que los trabajadores poseen la tendencia a desarrollar el síndrome y posiblemente ya estén presentando síntomas como cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias y estos malestares físicos hace que el afectado se vuelva menos operativo, también debe ser posible percibir a trabajadores con insomnio, déficit de atención, entre otros síntomas que deben ser atendidos para que no lleguen a desarrollar el síndrome. Asimismo, los resultados generales de este estudio difieren de los encontrado por Acosta y Álvarez (2018) quienes realizaron su trabajo de tesis en Trujillo en 40 asesores de ventas de una empresa de telecomunicaciones; para lo cual también emplearon el mismo cuestionario donde hallaron que los asesores presentaban en un 60% un nivel alto de burnout. Probablemente esta situación se diferenció debido a que ambas muestras estudiadas desarrollaban sus actividades económicas en diferentes escenarios en la muestra de vendedores la mayoría de ellos son capitalistas generadores de sus propios ingresos en cambio la muestra analizada por Acosta y Álvarez (2019) corresponde a colaboradores que trabajan bajo la supervisión de superiores y están constantemente motivados o presionados por metas trazadas por el personal directivo.

También se demostró que la muestra estudiada en la dimensión agotamiento emocional el 58,9% posee un nivel bajo, el 37.8% nivel medio y 3.3% nivel alto; al respecto la mayoría de los vendedores se encuentran en una fase de riesgo a desarrollar fatiga mental acompañada de fatiga física. Puede ser que esta condición se deba a que los trabajadores en su mayoría no tienen horarios establecidos pues depende de ellos mismos establecer el horario de trabajo. Este resultado se contradice a lo encontrado por Méndez (2015) en un 66.6% para el nivel alto

considerando que aplico el cuestionario en 27 funcionarios que constantemente se encuentran expuestos a la sobredemanda de los requerimientos de los usuarios. También Berdejo (2014), señala que es un estado de agotamiento físico, mental y emocional que tiene que ver directamente con el trabajo ante el aumento de las demandas.

En la dimensión cinismo el 64.4% corresponde al nivel bajo, seguido del nivel medio (35.6%), si bien no existe la presencia del nivel alto para esta dimensión no es menos importante mencionar que existe un riesgo a desarrollar con el tiempo sentimientos de desinterés, indiferencia, distanciamiento y actitudes negativas hacia el trabajo que realizan los vendedores. Totalmente diferente sucedió con los resultados encontrados por Gavidia (2018) quien al evaluar a una muestra de 157 trabajadores entre las edades de 18 a 60 años los que desempeñaban labores bajo regímenes de trabajo en una empresa minera y pesquera encontró que el 94.3% de ellos presentan cinismo en un nivel alto.

En la dimensión eficacia profesional se obtuvo con mayor prevalencia el nivel medio en un 66.7%, resultado que difiere a lo encontrado por Orozco (2017), en un 76% nivel alto lo que se puede explicar que en la mayoría de su muestra los encuestados poseen sentimientos de autoeficacia, realización personal y sentimientos de logro en torno a los objetivos en el trabajo razón por la cual la investigadora no encontró cuadros de burnout entre sus colaboradores.

Con respecto a la edad y sexo frente al burnout que presentaron los encuestados se demostró que los niveles más altos de burnout lo presentan los trabajadores de 51 años a más, posiblemente se deba a que realizan trabajos monótonos durante mucho tiempo y el índice mayor en casos de burnout se aprecia en las mujeres en un 31.8%. Un artículo escrito en la revista Forbes mencionó que un estudio realizado en la universidad de Montreal reveló, que las mujeres son más propensas a sufrir este síndrome y que puede estar sustentado por diferentes causas por ejemplo las dificultades para poder equilibrar el trabajo y la familia, el sentirse que no puede progresar debido a que no se encuentra en puestos que les permitan desarrollar sus habilidades según Gómez y Muñoz (2019).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

En primer lugar, el nivel de burnout hallado es en un 30% nivel alto, 40% nivel medio y un 30% nivel bajo en los trabajadores evaluados.

SEGUNDA

También se determinó la dimensión de agotamiento emocional: nivel bajo 58.9%, nivel medio 37.8 y nivel alto 3.3% en los colaboradores evaluados.

TERCERA

Asu vez en la dimensión cinismo: se encontró el nivel bajo en 64.4%, nivel medio 35.6% y el nivel alto no fue percibido.

CUARTA

Así mismo, en la dimensión eficacia profesional el nivel bajo en un 4.4%, seguido del nivel medio con 66.7% y el nivel alto con 28.9%

QUINTA

Por último, los niveles más altos de burnout se encuentran entre los trabajadores que tienen más de 51 años de edad. Así también las mujeres son las que registran el porcentaje mayor en el nivel alto para burnout.

VII. RECOMENDACIONES

El SB afecta muchas áreas en la vida es por eso que se debe considerar que las intervenciones necesarias se deben llevar a cabo en diferentes ámbitos:

PRIMERA

A los colaboradores:

Llevar o procurar tener un estilo de vida saludable a través del desarrollo de hábitos beneficiosos para nuestra salud física y mental como: tener una alimentación equilibrada, realizar actividad física, practicar una higiene adecuada, evitar el consumo del cigarrillo y el alcohol, dar tiempo para actividades de ocio y recreación, relacionarse socialmente y que respetaran las horas de sueño.

Tener en cuenta los procesos cognitivos de autoevaluación de los vendedores y a través de la psicoeducación pueden desarrollar estrategias cognitivo conductuales que les puede permitir aminorar las fuentes generadoras del burnout. Dentro de las técnicas fisiológicas están la relajación física, el control de la respiración entre otras.

Así mismo en las técnicas conductuales se buscaría que el trabajador domine habilidades y comportamientos para afrontar problemas en su centro de trabajo aquí es importante mencionar el entrenamiento de habilidades sociales, técnicas para la solución de problemas.

SEGUNDA

A los directivos de la organización:

Eliminar o disminuir los estresores que dan origen al desarrollo del síndrome a través de estrategias grupales por ejemplo mejorando procesos de socialización para este fin es necesario promover políticas de trabajo institucional, reuniones de grupo, desarrollo del apoyo social lo que va a incrementar la capacidad del individuo para afrontar al síndrome.

Coordinar con instituciones afines que puedan hacer el diagnóstico oportuno del síndrome para su oportuna intervención.

TERCERA

A los investigadores realizar más estudios en poblaciones similares, pero en mayor número.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2015). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Guía y aprendizaje*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Acosta, D., & Álvarez, H. (2018). *Síndrome Burnout en los asesores de ventas Movistar Chile en la empresa Atento Perú 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/14718>
- Barraza, A. (2011). Validación psicométrica de la escala unidimensional del burnout estudiantil. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 13 (2), 51-74. [Fecha de Consulta 7 de mayo de 2021]. ISSN: 0187-7690. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80220774004>
- Becerra, X. (2020). *Prevención del síndrome de burnout en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado. Guano. 2019 – 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6824/1/Tesis%20Becerra%20Ximena%20proyecto%20-MED.pdf>
- Benavides, M. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio*. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56411/Benavides_IM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berdejo, H. (2014). *Síndrome de Desgaste Laboral (Burnout) en los Médicos Residentes de Especialidades Médico Quirúrgicas de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá*. (Tesis de Especialización) Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
- Caro, J. y Quispe, E. (2016). *Síndrome de burnout en los módulos de atención al cliente usuario en la municipalidad de Huancayo y de Chilca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro, Junín, Perú.

- Colegio de Psicólogos del Perú. (21 de diciembre 2017) Artículo 24 [Capitulo III]. de la *Investigación*. [Ley 30702 de 23019]. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Corimayhua, K. (2016). *Síndrome de burnout en los trabajadores del área de negocios de la financiera mibanco – Próceres de la Independencia- S.J.L.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4961/CORIMAYHUA%20A-K-K.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duncan, C. (2020). Cuestionario de evaluación del estrés laboral. *DESKARLESTS Internal Communications solution*. <https://www.alert-software.com/es-blog/cuestionario-de-evaluaci%C3%B3n-del-estr%C3%A9s-laboral>
- Empleo: 7 de cada 10 trabajadores peruanos quiere renunciar. (17 de junio de 2021). *RPP noticias*. <https://rpp.pe/economia/economia/empleo-7-de-cada-10-trabajadores-peruanos-quiere-renunciar-noticia-1342768?ref=rpp>
- Estrada, A. (2018). *Revista MOI*. Síndrome de burnout: causas y consecuencias. México DF, México <https://www.revistamoi.com/sube-godinez/sindrome-de-burnout-causas-y-consecuencias/>
- García, D. (2018). *Evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo- 2018* (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11269/garcia_dd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gavidia L. (2018). *Síndrome de burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2625/GAVIDIA%20GAVIDIA%20LAURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gil Monte, P. (2002). "Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- General Survey". *Salud Pública de México*, vol. 44, nº 1, enero febrero.
- Gómez, E. y Muñoz, A. (2019) *Revista Forbes*. Las mujeres son más propensas a sufrir Burnout, ¿cómo combatirlo? México <https://www.forbes.com.mx/las-mujeres-son-mas-propensas-a-sufrir-burnout/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación* (6° Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. [fecha de consulta 6 de mayo de 2021]. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>.
- Méndez, B. (2015). *Diagnóstico del síndrome de burnout y sus consecuencias en la calidad de servicio que brindan los funcionarios municipales del balcón de servicios ciudadanos*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3693/1/T-UCE-0007-179.pdf>
- Montalvan, A. (2018) *Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas* (tesis de grado). Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11702/1/T-UCSG-POS-MAE-203.pdf>
- Mouzo, J. (2019) El 'burnout' toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El país*. https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/207>

- Navarro, J. (2016). Un poco de historia sobre el burnout, nuevo 2016. *revista ideides*. Buenos Aires, Argentina N° 06 <http://revista-ideides.com/un-poco-de-historia-sobre-el-burnout-nuevo-2016/>
- Odiaga, G. y Reyes, J. (2019). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto–diciembre, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1856/TL_OdiagaManayayGabriela_ReyesSanchezJesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivares, V. (2016). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 19(58). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo.
- Orozco, S. (2017) Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín, Colombia. <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6036/Trabajo%20final%20Sara%20I%20%20Orozco%20L%20%20Estr%C3%A9s%20Laboral-Burnout%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International journal of morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Resolución de consejo universitario No 0262-2020/UCV. “Código de Ética en Investigación” Vicerrectorado de Investigación. Trujillo 28 de agosto 2020. Capítulo III normas éticas para el desarrollo de la investigación. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

- Sánchez, C. (20 de febrero de 2020). Estilo APA. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/estilo/>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vásquez, E. (2018). *Estrés y competencias parentales en padres de niños con habilidades diferentes de un centro educativo especial del distrito Los Olivos* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.
- Yumbato, Y. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017* (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14694/Yumbato_LYL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

VARIABLE	PROBLEMA	OBJETIVOS	DIMENSIONES E ÍTEMS		MÉTODO
	General	General	Dimensiones e Ítems		
	¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna?	Determinar el nivel del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna.	Agotamiento emocional	1,2,3,4 y 6	Diseño: No experimental y transversal Nivel: Descriptivo-simple
	Específicos	Específicos			Población-Muestra
Síndrome de burnout	a) ¿Cuál es el nivel de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna? b) ¿Cuál es el nivel de la dimensión cinismo del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial en Tacna? c) ¿Cuál es el nivel de la dimensión eficacia profesional del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna?	a) Determinar el nivel de agotamiento emocional del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna. b) Determinar el nivel de cinismo del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna. c) Determinar el nivel de eficacia profesional del síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna d) Identificar las características sociodemográficas de edad, sexo y tiempo de servicio en el centro comercial de Tacna?	Cinismo	8,9,13,14 y 15	N= 282 n= 90
			Eficacia profesional	5,7,10,11,12 y 16	Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI - GS),

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Maslach Burnout Inventory (MBI - GS)	Maslach conceptualiza al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un conjunto de síntomas psicológicos que se originan de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Olivares, 2016).	El síndrome de burnout se medirá a través de la escala Maslach Burnout Inventory (MBI - GS), conformado por 16 ítems con opciones de respuesta tipo Likert.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional	1,2,3,4 y 6	Ordinal	Alto:16 a 30 Medio: 8 a 15 Bajo: 0 a 7
				Cansancio físico			
				Fatiga psicológica			
			Cinismo	Ser insensible	8,9,14,14 y 15	Alto: 16 a 30 Medio: 8 a 15 Bajo: 0 a 7	
Eficacia profesional	Empatía Sentirse útil en el trabajo Conseguir muchas cosas útiles	5,7,10,11,12 y 16	Alto:0 a 18 Medio: 19 a 27 Bajo: 28 a 36				

Anexo 3: Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,698	16

Anexo 4: Instrumento

CUESTIONARIO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

Sexo: **Edad:** **Tiempo en años vendiendo:**

INSTRUCCIONES: A continuación, hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

0.- Nunca

1.- Un par de veces al año o menos

2.- Una vez al mes o menos

3.- Un par de veces al mes

4.- Una vez a la semana

5.- Un par de veces a la semana

6.- Todos los días

01. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

02. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.

03. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.

04. _____ Me tensa trabajar todo el día.

05. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.

06. _____ Me siento cansado por mi trabajo.

07. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.

08. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en el.
09. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo

Anexo 05:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación se titula “Síndrome de Burnout en vendedores de un Centro Comercial de Tacna, 2021” y es elaborada por la Estudiante. María Elena Vilca Centeno, alumna del Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad Cesar Vallejo, filial Huaraz.

El Burnout es un conjunto de síntomas reflejados en el lugar de trabajo y hace referencia a la sensación de cansancio, desesperanza y ausencia de motivación por la actividad laboral que generalmente de origina en quienes trabajan de forma directa con personas.

El propósito de la investigación es determinar los niveles del síndrome de Burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna. Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

Asimismo, su participación en la investigación es completamente **voluntaria** y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio.

Por consiguiente, su identidad será tratada de manera **anónima**, es decir, la investigadora no conocerá la identidad de quién completó el cuestionario. Por lo tanto, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros(as) y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA.