



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de Burnout en trabajadores de un área de una
Municipalidad de Barranca, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Jo Noreña, Maria Jose (ORCID: 0000-0002-0517-5366)

ASESOR:

Dr. García García, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios padre, y a mis angelitos que se encuentran en el cielo que guían cada paso de mi vida.

A mis padres María Luisa y Jose Luis, hermana María Teresa y padrino Omar, que me impulsaron para iniciar y concretar lo que más anhele en mi ámbito profesional.

María José

Agradecimiento

A Dios por brindarme la salud que necesito para seguir avanzando con éxito en esta nueva etapa que voy a iniciar.

A mi familia, a mi hermana María Teresa por el apoyo incondicional en este proceso académico.

Al Psi. Tony Espinoza, por la paciencia, y el apoyo en todo momento.

Al Dr. Eddy Eugenio García García, por guiarme y brindarme la preparación en todo el proceso que culmine con éxito.

A la universidad por permitirme culminar mi ciclo académico de pre grado.

La autora

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice 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 operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento de recolección de datos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de síndrome de burnout.	17
Tabla 2 Nivel de Agotamiento emocional.	18
Tabla 3 Nivel de cinismo.	19
Tabla 4 Nivel de eficacia profesional.	20
Tabla 5 Nivel de síndrome de burnout según sexo.	21
Tabla 6 Nivel de síndrome de burnout según sub áreas.	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022. El tipo de estudio fue básico, descriptivo, con un diseño no experimental transversal; la población estuvo conformada por 156 trabajadores y el instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach, Muñoz (2016). Los resultados obtenidos fueron que el 67,9% de los evaluados tienen un nivel medio de síndrome de burnout, el nivel alto con un 28,2%, y el 3,8% en el nivel bajo, así mismo en la dimensión de agotamiento emocional sobresale un nivel medio con un 48,0%, en la dimensión cinismo prevalece el 43,5% ubicándose en un nivel alto, en la dimensión eficacia profesional predomina el 55,7% tienen un nivel alto. Según sexo se obtuvo datos similares tanto en varones como mujeres ubicándose en un nivel medio con un 68,5%. Según sub áreas el 75% que laboran en áreas verdes tienen nivel medio y los trabajadores del área de limpieza se ubican en un nivel medio 63,0%. Se concluye que en los trabajadores predomina el nivel medio de síndrome burnout, teniendo en cuenta que pueden desencadenar síntomas físicos y psicológicos, perjudicando su rendimiento y productividad laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, trabajadores, Municipalidad.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of burnout syndrome in workers in an area of a Municipality of Barranca, 2022. The type of study was basic, descriptive, with a non-experimental cross-sectional design; whose population consisted of 156 workers and the instrument used was the Maslach Burnout Inventory, which was adapted by Muñoz, (2016). The results obtained were that 67.9% of those evaluated have a medium level of burnout syndrome, the high level with 28.2%, and 3.8% in the low level, as well as in the exhaustion dimension. Emotional 48.0% have a medium level, in the cynicism dimension 43.5% are at a high level, in the professional efficacy dimension 55.7% have a high level. According to sex, similar data were obtained in both men and women, placing them at an average level with 68.5%. According to sub-areas, 75% who work in green areas have a medium level and the workers in the cleaning area are located at an average level of 63.0%. It is concluded that in workers the average level of burnout syndrome predominates, taking into account that they can trigger physical and psychological symptoms, harming their performance and work productivity.

Keywords: Burnout syndrome, workers, Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout lo padecen más de 264 millones de personas, causando problemas físicos y psicológicos, ocasionando en la empresa poca producción y grandes pérdidas económicas, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019). Igualmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019). Brinda una información muy relevante, donde consideran que, hasta el año 2030, el 60% de los trabajadores, padecerán estrés, provocando inestabilidad en la salud mental.

El Instituto de Encuestas de Opinión del Sector Público (IPSOS, 2021) manifiesta que, en todo el mundo, la COVID 19 generó un gran efecto emocional en los trabajadores, donde el 80% de ellos mencionaron que se enfrentaron a grandes dificultades como resultado de la pandemia. Los trabajadores jóvenes en contraste a los trabajadores adultos, tenían mayor posibilidad de vivenciar el estrés durante el último año. En países como China, Rusia y Gran Bretaña, el impacto del estrés de acuerdo al género, fue ligeramente mayor en las trabajadoras mujeres, debido a las responsabilidades familiares, como el cuidado de sus hijos menores y un incremento de la ansiedad ante la inseguridad del trabajo.

Desde el inicio de la pandemia en Estados Unidos, 2,35 millones de madres trabajadoras han padecido de agotamiento, por motivos de las responsabilidades y demandas desiguales dentro del ámbito laboral. Asimismo, en otro estudio que se dio a conocer en el año 2018, que tuvo un periodo de cuatro años, se realizó el seguimiento a 2026 trabajadores, de los cuales las mujeres eran las más propensas al agotamiento laboral a diferencias de los varones, en vista de que, las mujeres tienen pocas posibilidades de ascender a un puesto de trabajo que demande mayor autoridad, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2021). Por otro lado, El Instituto nacional de encuesta y censo (INEC, 2019) ofrece datos sobre la realidad de los trabajadores ecuatorianos, donde el 61,2 % tienden a padecer del burnout.

En nuestra realidad peruana, el Diario Oficial El Peruano (2019) manifestó que, el 70% de los que laboran sufren de estrés laboral. En otras investigaciones peruanas sobre el estrés en el trabajo, se observan que los pobladores de Lima evidencian un 16,3 % de estrés laboral, Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi (INSM HD-HN, 2018).

En la presente población de estudio, los trabajadores se caracterizan por sentirse cansados, estresados. Posiblemente tiene que ver la edad del trabajador, el puesto que ocupa, los años de servicio, las horas en que presta su servicio en el trabajo. Además, el personal está expuesto a que suceda algún accidente de tránsito cuando desempeñe su trabajo, está vulnerable a algún tipo de maltrato de algunos pobladores y sobre todo de aquellos que laboran en las horas de la madrugada, el estar vulnerable de contraer alguna enfermedad por el recojo de residuos comestibles y tóxicos, conllevándoles a evidenciar una reducción de su satisfacción laboral, un incremento de los conflictos en el ámbito laboral, con los compañeros y pobladores. (S. Ly, comunicación personal, 10 de diciembre de 2021).

Con base en lo anterior, se propone plantear la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022?

Este estudio presenta pertinencia teórica, puesto que tiene como propósito incrementar la evidencia empírica y el conocimiento del síndrome de burnout en trabajadores de la población mencionada. Por otro lado; teóricamente los resultados serán muy relevantes como referencia para el desarrollo de futuros estudios con trabajadores de Municipalidades de Lima Provincias.

También, presenta pertinencia social, puesto que permitirán conocer la realidad de los trabajadores, para que posteriormente, las autoridades respectivas puedan realizar una intervención de acuerdo a los resultados presentados del estudio, beneficiando a los trabajadores a responder de manera adecuada en su área de trabajo, ofreciendo un excelente servicio a la población.

Para el objetivo general de este estudio, se buscó determinar el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022. Además, como objetivos específicos, se buscó determinar el nivel de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional; así mismo género y áreas en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional realizaron las siguientes investigaciones: Rodríguez et al. (2021) en Ecuador, estudió la prevalencia de síndrome de Burnout en personal de una empresa pesquera del Ecuador. El estudio fue descriptivo, de diseño no experimental, la muestra fue de 50 trabajadores, evaluados con el Inventario de Burnout de Maslach MBI. Como resultado se obtuvo que, la prevalencia obtenida es del 70%. Dentro de las conclusiones más resaltantes en dicha investigación presenta un índice mayor en el personal de producción de sexo femenino, solteras que se encuentra entre las edades de 26 y 35 años, que han estado trabajando entre uno y cinco años con una sobrecarga de 40 horas semanal.

Alvarado et al. (2021) investigación realizada en Colombia, el cual tuvo como objetivo Identificar los síntomas del síndrome de Burnout en los operarios de la empresa Superpack S.A.S en el área de protección infantil. El diseño fue descriptivo y no experimental, con un corte transversal. La muestra fue de 20 trabajadores. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Se observó en los resultados de la dimensión de agotamiento un 95 % en el nivel alto, un 65 % de nivel bajo en despersonalización y un 5 % de nivel bajo en realización personal. Se concluye que, el síndrome de burnout es un peligro para los integrantes de la empresa, debido a que afectan el buen desempeño y bienestar emocional.

Vargas (2021) en Panamá, investigó la presencia del síndrome de Burnout en docentes de la Licenciatura de Psicología de la Universidad Especializada de las Américas. Se utilizó el diseño descriptivo, no experimental con un corte transversal, la muestra fue 23 docentes. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Como resultados de la investigación, el 95.65% tiene un nivel bajo, el 4,35% está propenso a tener el síndrome de burnout. Por ende, se concluye que los docentes de esta población no evidencian el síndrome de burnout.

Raspa et al. (2019) investigación realizada en Venezuela, donde analizo el Síndrome de Burnout en trabajadores de las empresas del sector comercial de la ciudad de Maracaibo. Con un diseño descriptivo, no experimental de corte transversal. La población fue de 108 trabajadores, por lo que fueron evaluados mediante el Inventario de Burnout de Maslach. Se observó en los resultados que, el mayor porcentaje dentro de la escala de Likert se ubica en el nivel siempre, con un 53,1% evidenciando que han perdido el ánimo, motivación y eficacia laboral.

Por otro lado, un 37,2% se ubicó en el nivel casi siempre, así mismo un 7,5% manifestó casi nunca y un 2,2% ubicado nunca. Se concluye que, los trabajadores muestran un nivel muy alto de síndrome de burnout.

En la realidad peruana encontramos los siguientes antecedentes: Abramonte y Chávez (2021) en Lambayeque, optó por describir el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud Cerropón. La investigación fue un diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal, teniendo como muestra 53 trabajadores. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Obteniendo como resultado la prevalencia del 47,2% de Síndrome de Burnout, destacando mayor prevalencia el sexo masculino. También, se presenta mayor nivel en edades de 20 a 35 años. Asimismo, predominan con un nivel alto la dimensión cansancio emocional y despersonalización y un nivel bajo en la realización personal. Se concluye que existe prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores.

Vilca (2021) en Tacna, determinó el nivel de síndrome de burnout de vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021. Utilizó un diseño descriptivo no experimental, con un corte transversal. Su población fue 282 vendedores, con una muestra de 90. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Se obtuvo como resultado que, el 59 % tiene un nivel bajo en el agotamiento emocional, el 37,8 % con un nivel medio y el 3,3 % con un nivel alto. Además, en la dimensión del cinismo, el 64,4% mostró un nivel bajo, el 35,6% mostró un nivel moderado y por tanto un nivel alto de desapercibido por este aspecto. Finalmente, en términos de eficacia profesional, las personas generalmente se ubican en un 66,7% en promedio, seguido de un máximo del 28,9% y un mínimo del 4,4%. Por tanto, se concluye que los niveles de burnout fueron 30% altos, 40% moderados y 30% bajos entre los trabajadores evaluados.

Sánchez (2020) en Chiclayo, realizó una investigación para determinar la prevalencia del síndrome de burnout por dimensiones en docentes de una institución educativa nacional de La Victoria. El diseño fue descriptivo, no experimental, con un corte transversal, la muestra fue de 42 docentes. Por lo que fueron evaluados con el Inventario de Burnout de Maslach. Se obtuvo como resultado que el 4,8 % evidencian el síndrome de burnout. Asimismo, se observó diferencias significativas entre la dimensión Agotamiento Emocional y las edades.

Se concluye que, están más propensos a agotarse emocionalmente los docentes jóvenes de la institución.

Sifuentes (2019) en Moyobamba, en su investigación determinó el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019. El diseño fue descriptivo y no experimental, con un corte transversal. La muestra fue de 60 trabajadores. Por lo que fueron evaluados con el Inventario de Burnout de Maslach. Se obtuvo como resultado que, la mayoría de los trabajadores evidencian un nivel medio en las tres dimensiones. Finalmente se concluye que un 10 % de los trabajadores presentan un nivel alto en burnout.

Calderón (2018) en Cercado de Lima, determinó nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima. El diseño fue descriptivo no experimental con un corte transversal, la muestra fue de 50 trabajadores de ambos sexos, con edades de 30 a 45 años, siendo evaluados por el Inventario de Burnout de Maslach. Se obtuvo como resultado un 80 % que no padecen de burnout y las tres dimensiones presentan un nivel medio. Se logró concluir que en esta población no se identificaron el síndrome de burnout.

Guillermo y León (2021) realizaron su investigación en Huacho, para determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempos de pandemia. El diseño fue descriptivo, no experimental, de corte transversal. Con una muestra 50 trabajadores de ambos sexos. Se evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach. Se obtuvo como resultado que, el 50,0% muestran un nivel medio, un nivel bajo con un 32,0% y un nivel alto con un 18,0 %. La dimensión cansancio emocional denota un nivel medio con un 46,0 %, el 32,0% con un nivel bajo y el 22,0% con un nivel alto. Por otro lado, la dimensión despersonalización se ubica en el nivel alto con el 48,0%, el 30,0% con un nivel medio y el 22,0% un nivel alto. Por consiguiente, la dimensión de realización personal, muestra un 40,0% en el nivel medio, el 38,0% en el nivel bajo y el 22,0% en el nivel alto. Asimismo, se concluye que en las dimensiones prevalece el nivel medio.

En la literatura científica se observan distintas teorías que pueden comparar al síndrome de burnout con el estrés, pero ambos muestran sintomatologías y

periodo de tiempo muy distintos, debido a que el estrés se caracteriza por el tiempo breve de sus síntomas, mientras que el síndrome de burnout es el producto del estrés laboral crónico (Muñoz et al., 2018) con un tiempo muy prolongado y constante en el trabajador (Vidotti et al., 2019). Es por ello que, las responsabilidades laborales y la inadecuada capacidad para asumirlas, pone en peligro el bienestar y el del empleado (Torrecillas et al., 2020). Además, las personas que tienen una atención directa con los usuarios, son más vulnerables a presentar la sintomatología del síndrome de burnout (Muñoz et al., 2018).

Por otro lado, el síndrome de burnout se puede observar donde existe mayor frecuencia de interacción entre los trabajadores (Gorgulu y Akilli, 2017), también perjudicando a aquellas personas que necesiten de algún servicio de la institución (Cañadas et al., 2016). Por tal motivo, Maslach y Leiter (2016) refieren que, los índices más altos de síndromes de burnout, se presentan en profesionales que brindan servicios al público, a la educación, atención médica, entre otros. Así mismo; la edad del trabajador, el puesto que ocupa, los años de servicio, los cuadros de ansiedad y depresión que pueden estar atravesando algún trabajador (Gómez et al., 2016), las horas en que presta su servicio en el trabajo, los vuelven más vulnerables (Loya et al., 2018).

Para Maslach y Leiter (2016) el síndrome de burnout es una respuesta duradera o prolongada al estrés dentro del ámbito de trabajo, este síndrome se origina del estrés crónico, como resultado de la constante relación conflictiva entre los empleados. Así mismo la OMS (2019) define el síndrome de burnout como un agotamiento que es consecuencia del estrés crónico en el ámbito del trabajo. También, la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11, 2021), lo define como el resultado del estrés crónico que no fue resuelto con éxito en el entorno laboral, con disminución de la energía en la funciones físicas y mentales, mostrándose cansado o agotado, impidiéndole al individuo regular los síntomas de manera adecuada.

Para Castillo et al. (2019) es el producto del estrés crónico, que es caracterizado por el agotamiento y las actitudes negativas a personas en su ámbito laboral. El Síndrome de Burnout es una enfermedad actual, producto de la exposición de manera crónica a diferentes factores de riesgo en el trabajo (Aranda, et al., 2016).

Modelos teóricos del síndrome de Burnout: Modelo tridimensional de Maslach, et al. (1996). - donde explican el síndrome de burnout mediante las tres dimensiones siguientes:

Agotamiento emocional: Maslach (1996). Lo define como el sentimiento de no ofrecer más en el plano emocional por una constante con los clientes o las personas de las que es responsable. Esta dimensión se describe como consecuencia del mismo trabajo que haces a diario, para lo cual debes tener contacto con las personas con las que tratas. Así mismo menciona que, en esta situación, los trabajadores sienten que ya no pueden hacer frente a la presión y que pueden estar agotados de energía y emociones. Además, puede tener consecuencias físicas o psicológicas o una conexión en ambas.

Cinismo: es el desarrollo de actitudes, sentimientos y reaccionar negativamente, distante y frío a los demás. Como resultado de este paso, el empleado puede sentirse molesto, enojado con los usuarios. Maslach (1996) afirmó que el estilo con el que el trabajador comenzaba a tratar a los demás era porque buscaba evitar cualquier acercamiento que lo agotara.

Eficacia Profesional: Maslach (1996) Mencionó que este aspecto se refiere a la tendencia del trabajador a evaluar consigo mismo su entorno laboral y cómo se desarrolla profesionalmente. En general, el trabajador con un desarrollo personal deficiente, comprende que su ambiente de trabajo no es favorable para su buen desempeño, conllevando a percibir que las expectativas que tenía desde un inicio no se logran cumplir con facilidad.

Asimismo, menciona que el trabajador se siente insatisfecho con los resultados de su trabajo, debido a ello, experimentan una sensación de estancamiento y fracaso profesional.

Modelos teóricos sociocognitivista del yo. - El modelo teórico nos muestra que las percepciones de un trabajador tienen un rol muy importante en cómo

interpreta la realidad, de acuerdo a las experiencias que tenga en su entorno, tendrá efectos en su percepción, en otras palabras, puede estar muy motivado, pero cuando perciba que el entorno no le favorece, afectará su rendimiento laboral, por consiguiente, todo dependerá de la autoconfianza que tenga (Carrera, 2021)

En estos modelos teóricos, están inmersos diferentes autores con sus respectivas teorías, de los cuales se mencionan en el siguiente apartado.

Teoría de competencia social de Harrison. - Para este autor, las personas que optan por trabajar en profesiones especializadas en el servicio a los demás, con el contacto directo con los clientes, se muestran motivados a su labor. Asimismo, en su ambiente de trabajo, encontrará tanto ayudantes como obstáculos, por lo que cuanto más motivados estén los empleados en su trabajo, mayor será el nivel de competencia percibido. Encontrará elementos útiles que le sirvan para lograr un alto desempeño en su lugar de trabajo y por lo tanto en su producción y lograr con éxito las metas trazadas por él. Por otra parte, cuando se reduce la motivación en los trabajadores, aumenta la posibilidad de que puedan padecer del síndrome de burnout y esto generará barreras que impiden niveles óptimos de eficiencia para trabajadores y empleadores (Vizcardo, 2017).

Teoría de Cherniss. - Cherniss (1993) manifiesta que el entorno en el que labora una persona, genera un ambiente adecuado para el desarrollo de un sentimiento de logro, además se incluye el conocimiento de la *eficacia autopercebida*, donde se entiende que el individuo tiene la competencia de controlar las experiencias que le afectan de su entorno.

Por lo tanto, el trabajador que tenga una adecuada auto percepción de autoeficacia, estará menos estresado, por lo que el esfuerzo realizado será natural y así la consecución de las metas marcadas será menos estresante, por ello crea una sensación de logro y seguirá aumentando. Se harán propuestas de autoestima, satisfacción laboral, nuevas metas y continuará como una secuencia. Pero, si aumenta el estrés y como resultado se denota dificultad de alcanzar los objetivos marcados, se produce una sensación de fracaso y como consecuencia se experimenta el síndrome de burnout y se reduce en el trabajador su autoestima (Vizcardo, 2017).

Modelos teóricos del Intercambio Social: Este modelo da a conocer que, en el entorno laboral, los trabajadores están en constante interacción con los demás, generando relaciones interpersonales. Mediante esta interacción, suelen compararse entre unos y otros, teniendo como consecuencia una percepción de falta de igualdad o ingresos, conllevándoles a estar más propensos al agotamiento (Martínez, 2010).

Teoría conservación de recursos de Hobfoll y Fredy: El modelo teórico nos muestra que, el burnout puede aparecer dentro del entorno laboral, cuando la motivación de los trabajadores se ve afectada. Por consiguiente, para evitar la presencia de este síndrome, es fundamental incrementar los recursos del trabajador, reduciendo así la vulnerabilidad, por lo mismo se deben realizar esfuerzos para modificar positivamente la percepción de los trabajadores, esto conducirá a una reducción en el nivel de estrés percibido y así evitará la aparición del síndrome. Por lo anterior, este modelo fomenta el uso de estrategias para afrontar y prevenir el síndrome de burnout (Martínez, 2010).

Además, enfatizan que, si los trabajadores observan que su motivación se encuentra en alguna situación de ser frustrado o amenazado, entonces pueden estar propensos a padecer estrés. Los factores de estrés en el lugar de trabajo amenazan los recursos de los trabajadores, creando inseguridad sobre su capacidad para tener éxito en sus carreras. Además, enfatizan la importancia de vínculos interpersonales con los compañeros de trabajo y afirman que estas relaciones pueden crear un cuadro de estrés, según la percepción de ganancia o pérdida del trabajador (Hobfoll y Fredy, 1993)

Modelos basados en la teoría organizacional. -El presente modelo, manifiesta el rol del estrés dentro del ambiente de trabajo, de igual manera, la presencia de estrategias y competencias de los profesionales para hacerle frente al síndrome de burnout (Vargas, 2021).

En estos modelos, están inmersos diferentes autores con sus respectivas teorías, de los cuales se menciona una teoría en el siguiente apartado.

Teoría de Golembiewski et al. .- Los autores de la presente teoría, refieren que, la dimensión de despersonalización es la que mejor explica el burnout, seguido del crecimiento personal y, posteriormente, aparecerán las emociones de burnout (Lozano et al., 2008).

Los trabajadores pueden procurar afrontar eventos de manera favorable, pero con la sobrecarga o desfavorables condiciones de trabajo, comienza a ver a los demás como objetos, lo que constituye la primera etapa de la etapa de agotamiento, que es la actitud de personificación. Entonces, los trabajadores experimentaron un retraso en el crecimiento personal en el lugar de trabajo y, a la larga, surgirá un agotamiento. Cuando el trabajador padece de burnout, su rendimiento en el ámbito laboral se ve afectado, se siente frustrado, lo que le conlleva a una pérdida de productividad, es más probable que llegue a este punto que los trabajadores experimentan más estrés psicológico y problemas psicológicos (Golembiewski et al., 1987).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación fue básica, puesto que, va crear y brindar teorías y conocimientos (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación:

El diseño, es una investigación no experimental, donde no se manipuló por ningún motivo a la variable de estudio, al contrario, solo se observó a la variable en su entorno para poder analizarlo. Así mismo es el desarrollo de una estrategia o plan con la finalidad de conseguir datos o información de una investigación, para contestar adecuadamente al planteamiento del problema. Por lo tanto, la investigación que se realizó es de un diseño descriptivo, porque tuvo como propósito investigar la incidencia, niveles o categorías de una variable en una determinada población de estudio. Con un corte transversal, debido a que, solo se recopiló la información o datos en un solo momento o tiempo. (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización:

Definición conceptual: El síndrome de burnout es una respuesta duradera o prolongada al estrés dentro del ámbito laboral, este síndrome se origina del estrés crónico, como resultado de la constante relación conflictiva entre los empleados (Maslach y Leiter, 2016).

Definición operacional: Presentan tres dimensiones, agotamiento emocional (es el sentimiento de no ofrecer más en el plano emocional por una constante con los clientes o las personas de las que es responsable), cinismo (es el desarrollo de actitudes, sentimientos y reaccionar negativamente, distante y frío hacia los demás), eficacia profesional (se refiere a la tendencia del trabajador a evaluar consigo mismo su entorno laboral y cómo se desarrolla profesionalmente).

Indicadores:

Agotamiento emocional: agotado, poca energía, cansancio, deficiente rendimiento. *Cinismo:* respuesta negativa, frío, distante hacia otras personas, irritable, inestable. *Eficacia profesional:* estancado profesionalmente, insatisfacción, fracaso profesional, entorno percibido negativamente.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Fue de 156 trabajadores, con edades de 18 a 62 años de ambos sexos, que integran a la Sub Gerencia de Salud y Medio Ambiente de una Municipalidad de Barranca. Por lo tanto, la población es el conjunto de personas con determinadas características (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que integran la Sub Gerencia de Salud y Medio Ambiente de una Municipalidad de Barranca.
- Trabajadores con edades de 18 a 55 años.
- Trabajadores de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no asistan a la evaluación.
- Trabajadores que no completen el auto informe.
- Trabajadores que no acepten participar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se aplicó la encuesta, con el fin de obtener datos que brinda un grupo de individuos sobre un tema en específico (Arias, 2016).

Instrumento de recolección de datos.

Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach, procedente de España, elaborado por los autores Maslach, M y Jackson, S., en el año 1996, adaptado en Perú por Muñoz, L., en el año 2016, en sujetos de 18 a 55 años de edad. La aplicación de tiempo es de 15 minutos, donde permite evaluar de manera general y las tres dimensiones, que tienen 16 ítems con escala Likert, la puntuación para

cada dimensión es: 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.

Validez y confiabilidad en la realidad peruana.

Validez de constructo

Los coeficientes de correlación ítem – test fueron adecuados logrando puntajes por encima del .20, excepto los ítems 5, 15 y 16 que obtuvieron puntajes que oscilan entre .14 y .19.

Confiabilidad

La confiabilidad de alfa de Cronbach, brindó una consistencia interna de .79 como resultado, evidenciando ser confiable; además se realizó confiabilidad por sub escalas donde alcanzaron niveles aceptables de .87 en la subescala de agotamiento emocional, .64 en la sub escala de cinismo y .79 en la subescala de eficacia profesional.

Validez y confiabilidad actual

Validez

Los índices de correlación ítem-test que varían entre .182 y .711. Siendo el ítem 4 el más bajo con una correlación $<.20$. Así mismo los índices de correlación ítem-test que varían entre .214 y .709 en la subescala agotamiento emocional. También en la subescala cinismo esta correlación varía entre .448 y .709 y en eficacia profesional los valores están entre .474 y .680.

Confiabilidad

El MBI-GS ha sido estudiado en una población de trabajadores de un área de una municipalidad obteniendo altos niveles de confiabilidad y validez sobre las tres áreas o subescalas que componen el instrumento. Se muestra que el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach para el inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) es mayor 0.7, ocurriendo lo mismo en las subescalas de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, por lo que el inventario es confiable.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Se realizaron las coordinaciones con el personal de una Municipalidad de Barranca, para después enviar de manera formal, una solicitud al alcalde de una Municipalidad, para la aplicación del inventario sobre una muestra de trabajadores.

Después de aceptar la solicitud el Sr. Alcalde, se coordinó con una de las autoridades de una Municipalidad, las estrategias, fechas, hora y lugar para la aplicación del instrumento a los trabajadores identificados para el estudio, respetando el distanciamiento social, respetando los protocolos de bioseguridad vigentes por la pandemia de COVID19.

De acuerdo con la fecha pactada, los trabajadores ingresaron al auditorio de la municipalidad, en pequeños grupos, donde se procedió a explicar el objetivo del estudio. Asimismo, se les explicó que su participación es de manera voluntaria y confidencial, procediendo a brindar el consentimiento informado a todos los trabajadores aceptaron participar en la investigación.

Se dieron a los trabajadores las instrucciones y el tiempo de duración del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

Después de la aplicación, se procederá a vaciar los datos y clasificarlos en una base Excel.

Se aplicó el programa Microsoft Excel para vaciar la información del instrumento de investigación. Por consiguiente, se utilizó el programa estadístico SPSS-versión 26 para ingresar los datos. Además, el análisis de la información se realizó por medio de la estadística descriptiva, donde se utilizaron las tablas de frecuencia y porcentajes. Cabe mencionar que, las tablas fueron interpretadas de manera coherente de acuerdo a los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación, se siguieron principios éticos básicos al trabajar con personas, el primero de los cuales fue el principio de beneficencia, debido a que, las autoridades de la municipalidad podrán observar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores y con estos resultados podrán mejorar las condiciones de trabajo y el clima laboral. En cuanto al principio de no maleficencia, siempre se respeta cuidando la identidad de los participantes, donde los resultados fueron entregados de manera general, evitando prejuicios y daños de cualquier forma a los trabajadores de la institución. Se ha tenido en cuenta el principio de autonomía, respetando y reconociendo la libertad de los participantes para decidir sobre su participación, mediante un consentimiento informado, mediante el cual se asegura a los participantes su derecho a manifestar voluntariamente su intención de participar en la investigación. En conclusión, el principio de equidad en este estudio se tuvo en cuenta al tratar a los participantes de manera justa, independientemente de su raza, género o condición social.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de síndrome de burnout en trabajadores.

	fi	total
		%
Bajo	6	3,8%
Medio	106	67,9%
Alto	44	28,2%
Total	156	100

En la tabla 1 se aprecia que el nivel de burnout es percibido en un nivel medio por el 67,9% (106) de los trabajadores, el nivel alto con un 28,2% (44), y el 3,8% (6) están en el nivel bajo.

Tabla 2

Nivel de Agotamiento emocional en trabajadores.

	fi	total
		%
Bajo	49	31,4%
Medio	75	48,0%
Alto	32	20,5%
Total	156	100

En la tabla 2 se aprecia que la dimensión de agotamiento emocional es percibido en un nivel medio por el 48,0% (75) de los trabajadores, seguido del nivel bajo con un 31,4% (49), y el 20,5% (32) están en el nivel alto.

Tabla 3

Nivel de cinismo en trabajadores.

	fi	total
		%
Bajo	28	17,9%
Medio	60	38,4%
Alto	68	43,5%
Total	156	100

En la tabla 3 se observa que el 43,5% (68) de los encuestados tienen nivel alto en la dimensión cinismo, seguido del 38,4% (60) que presentan el nivel medio, y el 17,9% (28) están en el nivel bajo.

Tabla 4

Nivel de eficacia profesional en trabajadores.

	fi	total
		%
Bajo	11	7,0%
Medio	58	37,1%
Alto	87	55,7%
Total	156	100

En la tabla 4 se observa que el 55,7% (87) de los encuestados tienen nivel alto en la dimensión eficacia profesional, seguido del 37,1% (58) que presentan el nivel medio, y el 7.0% (11) están en el nivel bajo.

Tabla 5

Nivel de síndrome de burnout según sexo.

sexo	Síndrome de Burnout					
	Bajo		Medio		Alto	
	fi	%	fi	%	fi	%
Varones	4	3,3%	83	68,5%	34	28,0%
Mujeres	2	5,7%	23	65,7%	10	28,5%

En la tabla 5 se observa que el 68,5% (83) de los encuestados varones tienen nivel medio, seguido del 28,8% (34) presentan el nivel alto y el 3,3% (4) están en el nivel bajo. Así mismo las trabajadoras mujeres se ubican en un nivel medio 65,7%(23), seguido con un 28,5%(10) ubicándose en el nivel alto y finalmente 5,7(2) en el nivel bajo.

Tabla 6

Nivel de síndrome de burnout según Sub áreas.

Sub Áreas	Síndrome de Burnout					
	Bajo		Medio		Alto	
	fi	%	fi	%	fi	%
Limpieza	2	2,1%	58	63,0%	32	34,7%
Áreas verdes	4	6,2%	48	75%	12	18,7%

En la tabla 6 se observa que el 75% (48) de los encuestados que laboran en el área de áreas verdes tienen nivel medio, seguido del 18,7% (12) presentan el nivel alto y el 6,2% (4) están en el nivel bajo. Sin embargo los trabajadores del área de limpieza se ubican en un nivel medio 63,0%(58), seguido con un 34,7%(32) ubicándose en el nivel alto y finalmente 2,1(2) en el nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

Los resultados mostraron altos porcentajes de nivel medio de síndrome de burnout, representado por el 67,9% de trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, seguido de un nivel alto con el 28,2% y solo el 3,8% en un nivel bajo. Estos datos son similares a lo encontrado en el estudio de Rodríguez et al. (2021) donde se evidenció un nivel medio en aproximadamente el 70% de trabajadores, también en la investigación de Guillermo y León (2021), prevaleció el nivel medio de burnout en el 50% de la muestra de estudio. El síndrome de burnout es producto de un estrés crónico constante y prolongado originado en el ambiente laboral a partir de diferentes factores de riesgo (Maslach y Leiter, 2016; Aranda, et al., 2016). Por lo que, ante un constante y reiterativo conflicto interno entre los trabajadores y una sobrecarga laboral excesiva, mayor es la respuesta al estrés, convirtiéndose en un estrés crónico, evidenciándose en los niveles altos de burnout (Maslach y Leiter, 2016; Vidotti et al., 2019).

Este síndrome se caracteriza por el agotamiento y por aquellas actitudes negativas que tiene el trabajador dentro de un ambiente laboral (Castillo et al., 2019); siente frustración, cansancio y agotamiento, conllevando a una baja productividad y, por consiguiente, afecta en su rendimiento laboral (Golembiewski et al., 1987; CIE-11, 2021). En ese sentido, los trabajadores están sometidos a situaciones de estrés en tiempos prolongados y constantes, originado por diversos factores propios del ambiente de trabajo, como las condiciones laborales en las cuales los expone a riesgos de accidentes y enfermedades, la exposición a sufrir agresiones por parte de los pobladores y, las excesivas horas de trabajo; conllevando a provocar consecuencias físicas, emocionales y conductuales, como cansancio, cefalea, insomnio, baja tolerancia a la frustración, agotamiento, inquietud, falta de atención y concentración, irritabilidad, aislamiento, agresividad; también consecuencias en la familia como el deterioro del núcleo familiar, problemas de pareja; y por último, consecuencias en la municipalidad, como conflictos con los compañeros de trabajo, absentismo laboral, accidentes laborales, disminución de la capacidad para la toma de decisiones, ineficacia y bajo rendimiento laboral.

Respecto al nivel de agotamiento emocional, los datos mostraron que el 48% de trabajadores se ubica un nivel medio de burnout, el 31,4% en un nivel bajo y el 20,5% en un nivel alto. Esto se asemeja a lo encontrado en los estudios de Guillermo y León (2021) y Sifuentes (2019), prevaleciendo niveles medios con un 46% de la muestra en relación a esta dimensión, además el 22% obtuvo un nivel alto. El agotamiento emocional, se refiere a la fatiga extrema a nivel físico y mental, como resultado de la exposición prolongada al estrés laboral, con consecuencias psicológicas y físicas (Maslach, 1996; Yang et al., 2014). De manera similar, esta dimensión del burnout se refleja en la salud del empleado a través de una variedad de problemas gastrointestinales, cefaleas y problemas del sueño (Wright y Cropanzano, 1998).

Bajo esta situación, el trabajador siente que no puede enfrentar la presión laboral, tanto por la falta de recursos como por su agotamiento y cansancio (Maslach, 1996). Así mismo, a medida que disminuyen los recursos emocionales, se incrementan los sentimientos de agonía emocional, y los trabajadores comienzan a creer que ya no son capaces de mantener un nivel psicológico constante (Maslach y Jackson, 1981). Esto implica que los trabajadores experimentan cansancio, fatiga, malestar general, dificultad en la utilización de los propios recursos para afrontar situaciones de estrés. También, en las familias de los trabajadores se puede generar conflictos entre los integrantes, aislamiento; y en la municipalidad, los trabajadores pueden demostrar ineficacia e inadecuado desarrollo de sus actividades diarias.

En relación al nivel de cinismo, los resultados evidenciaron un nivel alto, estando conformado por el 43,5% de trabajadores, seguido de un nivel medio con un 38,4%. Estos resultados se asemejan con los hallazgos de Guillermo y León (2021), donde el 48% de trabajadores obtuvo un nivel alto de cinismo. Hablar de cinismo, hace referencia al desarrollo negativo de actitudes y sentimientos, actuando de manera fría y distante con los demás, además, el trabajador suele sentir fastidio y enojo frente a los usuarios (Maslach et al., 1996). Ante ello, quiere decir que los trabajadores suelen denotar actitudes negativas, se muestran distantes, además denotan molestia, fastidio frente a los pobladores y usuarios que llegan a la institución, falta de empatía, indiferencia, apatía, irritabilidad, cambios bruscos de humor, hostilidad, agresividad. En tanto, en el núcleo familiar, provoca

faltas de respeto entre los miembros familiares, conflictos excesivos, indiferencia o ausencia de los padres; y en la municipalidad, genera que los trabajadores tengan conflictos con sus propios compañeros o con los pobladores, a que disminuye la calidad de su servicio y a la ausencia o abandono de su labor.

En cuanto al nivel de eficacia profesional, se evidenció que más de la mitad de trabajadores se ubicaron en un nivel alto, siendo representado por el 55,7% de la muestra, además el 37,1% se ubica en un nivel medio. Esto se relaciona con los resultados del estudio de Rodríguez et al. (2021), Donde se obtuvo un nivel alto 60% de eficacia; por otro lado, los datos difieren con lo hallado en el estudio de Vilca (2021), donde el 66,7% obtuvo un nivel promedio y el 28,9%, un nivel alto, además, Guillermo y León (2021) encontró que el 40% de trabajadores se ubican en el nivel medio y solo el 22% en un alto nivel. La eficacia profesional como dimensión del síndrome de burnout tiene que ver con la propensión de un trabajador a evaluar su propio entorno de trabajo y desarrollo profesional, por tanto, cuando un trabajador percibe que su entorno laboral no es favorable para su buen desenvolvimiento, entenderá que las expectativas que tenía inicialmente no se podrá cumplir con facilidad (Maslach, 1996).

Así mismo, las percepciones que tenga el trabajador sobre su entorno o realidad juega un papel muy importante, pues a partir de su propia experiencia percibirá su entorno como favorable o no favorable, repercutiendo en su propia motivación, en su rendimiento y productividad (Carrera, 2021). En base a los resultados, implica que los trabajadores de dicha municipalidad perciben y evalúan su entorno de trabajo como favorable, siendo un medio de oportunidades y conllevando a que puedan tener un buen desarrollo personal y laboral. Así mismo, trae consecuencias positivas para la familia del trabajador, denotando un clima familiar adecuado; también a nivel de la municipalidad, los trabajadores demuestran eficacia en sus labores, cuyo rendimiento laboral tiende a ser mayor.

De acuerdo al nivel de síndrome de burnout según sexo, el 68,5% de varones obtuvo un nivel medio de burnout y el 28% un nivel alto; mientras que, en las mujeres, el 65,7% en un nivel medio y un 28,5% en el nivel alto. Estos resultados se relacionan con lo encontrado en el estudio de Abramonte y Chávez (2021), presentando altos índices de burnout tanto en trabajadores hombres como mujeres.

El síndrome de burnout no distingue edad, sexo, género, raza o condición económica, todas las personas en general están propensas a padecer de estrés en su ambiente de trabajo, ya sea porque percibe un clima inadecuado, o por las condiciones que ésta brinde, por las jornadas largas de trabajo, la excesiva presión, entre otros (Aranda, et al., 2016).

Tanto las mujeres como los hombres tienen una mayor carga laboral debido a factores externos como la familia, en tanto, cada género está propenso a sufrir burnout, y dependerá también de otros factores como el estado civil, el número de hijos, el tipo de familia, entre otros (Arias et al., 2017). También, la edad del trabajador, el cargo que ocupa, los años de servicio, los problemas de ansiedad o depresión que pueda atravesar, las horas de trabajo, los vuelve más vulnerables al burnout (Gómez et al., 2016; Loya et al., 2018). De acuerdo a los resultados, los hombres denotan un porcentaje mayor de burnout que las mujeres, cuyos factores desencadenantes son la carga laboral, las horas de trabajo, la carga familiar, los problemas familiares y económicos, entre otros; provocando en ellos diversas consecuencias físicas, conductuales y emocionales; también, consecuencia a nivel familiar, como los conflictos entre padres y entre padres e hijos; y a nivel de la municipalidad, provoca conflictos internos entre compañeros y la disminución de la calidad de su labor, perjudicando su buen desempeño.

Por último, respecto al síndrome de burnout según áreas, se evidenció que más de la mitad de trabajadores del área de limpieza obtuvo un nivel medio (63%) de burnout, seguido de un nivel alto (34,7%); por otro lado, en el área de áreas verdes, prevaleció el nivel medio (75%) en los trabajadores, seguido de un nivel alto (18,7%). Ante ello, para Maslach y Leiter (2016), los trabajadores que brindan servicios públicos, como en el rubro de educación y atención médica, entre otros, tienen los índices más altos de síntomas de burnout. Además, las personas que brindan un servicio directo al usuario tienen más probabilidades de presentar síntomas de burnout (Muñoz et al, 2018). Ante esto, es decir que los trabajadores del área de limpieza y área verdes están expuestos a padecer de burnout, esto puede deberse a las propias funciones y actividades que cumplen como parte del puesto de trabajo que ocupan, además, a otros factores como la cantidad de horas de servicio, la sobrecarga de labores, el entorno y las condiciones de trabajo, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe un nivel medio (67,9%) de síndrome de burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, mientras que el 28,2% obtuvo un nivel alto y solo el 3,8% se ubica en un nivel bajo. Esto implica que los trabajadores presentan síntomas físicos y psicológicos constantes, producto de un estrés crónico por un prolongado tiempo, causado por factores de riesgo en el trabajo, dificultando su rendimiento laboral.

Segunda. El agotamiento emocional presentó un nivel medio (48%) en los trabajadores, seguido del nivel bajo (31,4%), y solo el 20,5% obtuvo un nivel alto. Esto quiere decir que los trabajadores en cierta manera suelen sentirse fatigados, agotados, que hasta pueden llegar a desencadenar problemas físicos y psicológicos.

Tercera. Existe un nivel alto (43,5%) de cinismo en los trabajadores, seguido de un nivel medio (38,4%). Lo cual, implica que los trabajadores suelen mostrarse distantes, indiferentes frente a los usuarios, por lo que suelen tener actitudes y sentimientos negativos.

Cuarta. La eficacia profesional presentó un nivel alto (55,7%), seguido de un nivel medio (37,1%). Esto implica que los trabajadores evalúan su entorno laboral como beneficioso para su desarrollo personal y profesional.

Quinta. Más de la mitad de los hombres presentaron un nivel medio de síndrome de burnout (68,5%), seguido de un nivel alto (28%). Así mismo, las mujeres obtuvieron un nivel medio (65,7%), seguido de un nivel alto (28,5%). Por lo cual, los hombres denotan porcentajes mayores de síndrome de burnout, que las mujeres que laboran en un área de la municipalidad.

Sexta. En los trabajadores que pertenecen al área de áreas verdes prevaleció el nivel medio con un 75% de la muestra, mientras que el 18,7% obtuvo un nivel alto. Por otro lado, los trabajadores del área de limpieza obtuvieron un nivel medio de burnout (63%), seguido del nivel alto (34,7%). Esto puede deberse a que, de acuerdo a cada área, los trabajadores tienen sus propias funciones específicas, que en ellos hace que se desencadene el síndrome de burnout.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Instaurar un programa de estrategias para la prevención, diagnóstico oportuno y tratamiento del síndrome de burnout en los trabajadores de dicha municipalidad de Barranca.

Segunda. Diseñar y ejecutar programas con la finalidad de aumentar los recursos internos del trabajador para afrontar el estrés, reducir la vulnerabilidad y al mismo tiempo, ejecutar esfuerzos para cambiar de manera positiva la percepción de los trabajadores.

Tercera. Realizar evaluaciones cada seis meses, para medir el nivel de estrés y detectar a trabajadores con niveles altos, los cuales puedan estar en riesgo y poder actuar oportunamente.

Cuarta. Formar e integrar un equipo multidisciplinario que esté conformado por médicos generales y profesionales de la salud mental, el cual se encargue de la promoción de salud del trabajador.

Quinta. Informar constantemente a los directivos de la municipalidad de Barranca sobre las situaciones de los trabajadores respecto al estrés que puedan presentar, y de esta manera pueda determinar las medidas a ejecutar.

Sexta. Los trabajadores, tanto hombres y mujeres de las distintas áreas de dicha municipalidad, como los altos directivos, deben de participar del programa de prevención y promoción del síndrome de burnout y de otros problemas psicológicos o físicos que puedan suscitar en el entorno laboral.

REFERENCIAS

- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. y Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de Investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63, 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, W., Del Carpio, A., Delgado, Y., Ortiz, M. y Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-44. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00331.pdf>
- Bocanegra Q., Leyton W. (2020) Síndrome de Burnout en Latinoamérica: Una revisión sistemática, tesis para obtener grado de licenciatura https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54980/Bocanegra_QVN-Leyton_RWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrera Oriol, G. D. (2021). Estilos de enseñanza en relación con el síndrome de burnout según el modelo de Maslach en docentes de nivel escolar en una corporación educativa de Arequipa [Tesis, Universidad Católica San Pablo]. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16903/1/CARRERA_ORIOL_GUS_BUR.pdf
- Castillo Lozada, A., Morales Oñate, B., Hernández Navarro, Y. y Sánchez Fernández, I. (2019). El síndrome de Burnout en docentes de educación básica: sus efectos para la enseñanza de las matemáticas. *Polo del Conocimiento*, 5, 126-147. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7436067.pdf>
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of Burnout. En Schaufeli, Marek, Maslach (Eds). *Professional Burnout: recent developments in the theory and research*. London: Taylor & Francis.
- Clasificación Internacional de Enfermedades (2021) CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad. <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2f%2fid%2fentity%2f129180281>

- Chilquillo, J., Lama, J. y de la Cruz, J. (2018) Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. Rev. Neuropsiquiatra. 82(03).175-182. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v82n3/a03v82n3.pdf>
- Diario Oficial El Peruano (2019) Empresas sanas, trabajadores saludables Recuperado el 08 de enero de 2022, de. <https://elperuano.pe/noticia/87499-empresas-sanas-trabajadores-saludables>.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2021). <https://gdc.unicef.org/resource/why-women-are-more-burned-out-men>
- Ferreira, J., Alves, C., Cezar, M., Heck, R. y Modernel, D. (2018). Burnout en profesionales de la salud hospitalaria: revisión sistemática de la literatura. Revista Uruguaya de Enfermería, 13(1), 70-80. DOI: <https://doi.org/10.33517/rue2018v13n1a7>
- Golembiewski, R., Hilles, R. y Daly, R. (1987). Some effects of multiple OD interventions on burnout and work site features. *Journal of Applied Behavioral Science*, 23(3), 295 –313. <https://doi.org/10.1177/002188638702300302>
- Gorgulu. O. y Akilli, A. (2017). *The determination of the levels of burnout syndrome, organizational commitment and job satisfaction of the health workers. Nigerian Journal of Clinical Practice*, 20, 48-56. https://www.njcponline.com/temp/NigerJCLinPract20148-7030421_193144.pdf
- Guillermo y León (2021). Síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66090/Guillermo_GER-Le%c3%b3n_GSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout: *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

- Hobfoll, S., y Freedy, J. (1993). Conservation of re-sources: A general stress theory applied to burnout. En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T (Eds.) *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis.
- Instituto de Encuestas de Opinión Del Sector Público (2021) *Job stress and disruptions: Document produced by Ipsosfor the World Economic Forum Davos 21 virtual meeting*.
<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021-01/job-stress-and-disruptions-ipsos-wef.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Ecuador. Retrieved from.
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf
- Loya Murguía, K., Valdez Ramírez, J., Bacardí Gascón, M. y Jiménez Cruz A. (2018) El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. *JONNPR*, 3(1), 40-48.
<https://www.jonnpr.com/PDF/2060.pdf>
- Lozano, L., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., Vargas, C., San Luis, C., Sánchez, V., Martín, M.E., Pérez, B., Álvarez, J., García, E. y De la Fuente, E. (2008). Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36(1, 2), 79-88.
<http://hdl.handle.net/10651/26927>
- Martínez Pérez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 112, 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Consulting Psychologist Prees
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>

- Maslach, C. (abril, 2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Revista: Ciencia & trabajo. Universidad de Santiago, Chile. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry: official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry: official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C. (2015). Manual Del Mbi Inventario de Burnout Maslach. (2da Ed.). <https://es.scribd.com/document/322037991/Manual-Del-MbiInventario-de-Burnout-Maslach>
- Muñoz (2016) Propiedades psicométricas el inventario de burnout de Maslach en tele operadores de dos empresas de Trujillo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/207/mu%c3%b1oz_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, S., Ordoñez, J.N., Solarte, M.N., Valverde, Y.C., Villareal, S., & Zemanate, M.L (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Po-payán. *Revista Médica de Risaralda*, 24(1), 34-37. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a06.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019). El aumento del estrés térmico podría llevar a una pérdida de productividad equivalente a 80 millones de empleos. https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS_711946/lang--es/index.htm

- Organización Mundial de la Salud. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Torrecillas, F., Gómez, P. y Pérez, C. (2020). Impacto emocional expresado como síndrome de burnout en los profesionales de enfermería, a partir de las situaciones originadas por el coronavirus COVID-19. *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com*, 15(10), 383. <https://n9.cl/76jf>
- Torre, L., Zevallos, G. (2019). Síndrome de burnout en trabajadores de call center de hospitales de ESSSALUD del Sur de Perú, 2018. (Tesis de pre grado). Universidad Andina del Cusco, Perú. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2876/1/Ginet_Luz_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Vargas (2021). Burnout en docentes de la licenciatura en psicología de UDELAS sede, modalidad virtual como consecuencia a la pandemia de COVID-19 http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/416/Alexandra_Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vidotti, V., Martins, J.T., Galdino, M.J.Q., Ribeiro, R.P. y Robazzi, M.L. do C.C. 2019. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*. 18, 3 (jun. 2019), 344–376. DOI:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>.
- Vizcardo, W. (2017). Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3414>
- Wright, T. A. y Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.83.3.486>
- Yang, F.-H., Tsai, Y.-S. Y Tsai, K.-C. (2014). The Influences of ethical climate on turnover intention: The mediating role of emotional exhaustion. *International Journal of Organizational Innovation*, 6(4), 72–89.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia interna

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS		VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
	GENERAL	ESPECÍFICOS			
¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022?	Determinar el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.	Determinar el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Enfoque: Cuantitativo
		Determinar el nivel de cinismo en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.			Tipo: Básica
		Determinar el nivel de eficacia profesional en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.		Nivel: Descriptivo	
		Determinar el nivel de síndrome de burnout según sexo en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.		Escala : Ordinal	
		Determinar el nivel de síndrome de burnout según sub áreas en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.		Diseño: No experimental, transversal	
				Cinismo	Población: 156 trabajadores (varones y mujeres)
				Eficacia profesional	Método de análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Programa Microsoft Excel. <input type="checkbox"/> Programa estadístico SPSS-versión 26. Técnicas/ instrumento de recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Encuesta. <input type="checkbox"/> Inventario de Burnout de Maslach Adaptado por Muñoz (2016)

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Opciones de respuesta	Niveles	Rango
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout es una respuesta duradera o prolongada al estrés dentro del ámbito laboral, este síndrome se origina del estrés crónico, como resultado de la constante relación conflictiva entre los empleados (Maslach y Leiter, 2016).	Presentan tres dimensiones, agotamiento emocional (es el sentimiento de no ofrecer más en el plano emocional por una constante con los clientes o las personas de las que es responsable), cinismo (es el desarrollo de actitudes, sentimientos y reaccionar negativamente, distante y frío hacia los demás), eficacia profesional (se refiere a la tendencia del trabajador a evaluar consigo mismo su entorno laboral y cómo se desarrolla profesionalmente.	Agotamiento emocional	1,2,3,4,6	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	Bajo	11-24
			Cinismo	8,9,13,14,15		Medio	25-41
			Eficacia profesional	5,7,10,11,12,16		Alto	44-54

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

EDAD: _____ SEXO: _____ TIEMPO DE TRABAJO: _____

INSTRUCCIONES: En el siguiente cuestionario consta de 16 enunciados sobre sentimientos con relación al Trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida un solo número para cada pregunta.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Un par de veces al año o menos	Una vez al menos o me menos	Un par de veces al mes	Una vez a la semana	Un par de veces a la semana	Todos los días

ÍTEMS	Nº De Respuesta
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2. Me siento agotado al final de la jornada laboral.	
3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.	
4. Me tensa trabajar todo el día.	
5. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.	
6. Me siento cansado por mi trabajo.	
7. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.	
8. Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.	
9. 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 (frio) 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 4: Base de datos prueba piloto.

Nº	i 1	i 2	i 3	i 4	i 5	i 6	i 7	i 8	i 9	i 10	i 11	i 12	i 13	i 14	i 15	i 16
t1	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3
t2	2	3	4	3	3	3	3	2	1	2	5	3	2	3	2	1
t3	3	4	5	1	0	4	1	3	5	2	0	0	6	4	3	1
t4	3	5	2	2	6	6	5	3	4	3	5	3	6	3	4	3
t5	0	2	0	4	3	0	2	0	2	1	2	3	1	0	0	1
t6	2	1	2	1	1	0	2	2	3	0	2	1	2	0	2	3
t7	2	3	2	1	2	0	3	2	3	2	1	3	1	0	2	3
t8	1	1	2	2	0	0	2	3	1	1	3	1	2	1	2	1
t9	2	3	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
t10	3	2	2	0	2	3	0	0	0	3	1	2	3	1	2	2
t11	0	2	0	2	1	0	0	1	2	3	3	3	2	1	3	2
t12	4	2	4	2	0	4	2	3	3	1	1	1	2	2	1	0
t13	3	1	2	0	0	2	1	0	0	1	0	1	2	1	0	0
t14	1	3	6	4	3	6	0	1	2	1	0	3	1	2	3	3
t15	2	1	2	2	2	3	0	0	0	0	0	2	3	2	3	2
t16	0	1	1	0	0	0	2	2	0	1	0	1	2	0	1	0
t17	3	3	5	3	3	5	3	2	1	2	4	3	2	3	2	3
t18	3	1	2	1	0	2	1	3	2	2	0	0	1	2	3	1
t19	0	1	3	3	3	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	3
t20	0	1	1	1	3	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2
t21	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	3	3	2	1	3	2
t22	1	2	2	2	0	0	2	3	1	2	3	1	2	0	2	1
t23	1	3	3	3	0	3	2	3	1	4	3	1	3	2	4	1
t24	1	5	2	2	6	6	5	1	3	4	5	3	3	0	0	4
t25	0	2	0	4	3	0	2	0	2	2	3	2	2	0	0	3
t26	1	3	2	2	4	3	5	1	2	3	2	4	3	0	0	3
t27	2	3	2	1	2	0	3	2	3	2	1	3	4	2	2	3
t28	2	6	4	3	3	6	3	2	1	2	3	3	2	3	4	1
t29	1	3	6	4	3	6	0	1	3	1	0	3	1	2	4	3
t30	0	1	1	0	0	0	2	2	0	1	0	1	2	0	2	0
t31	3	4	5	1	0	4	1	3	5	2	0	0	4	4	3	1
t32	0	2	0	4	3	0	0	0	2	0	0	2	3	0	0	0
t33	1	3	6	4	3	6	2	1	2	1	2	3	1	2	4	3
t34	3	4	5	1	2	4	1	3	5	2	1	2	6	4	3	2
t35	3	3	5	3	3	6	3	2	1	2	3	3	2	3	4	1
t36	6	6	5	6	3	3	0	0	0	0	0	6	3	3	3	0
t37	0	1	3	3	3	6	0	1	3	1	0	3	1	2	4	3
t38	5	5	3	5	0	4	0	3	3	3	5	4	4	3	0	3
t39	0	2	0	4	3	0	0	0	2	0	0	4	2	0	0	0
t40	2	6	4	3	3	6	3	2	1	2	4	3	2	3	3	2
t41	3	4	5	1	0	4	1	3	4	2	0	0	3	4	3	1
t42	0	2	0	2	1	0	0	1	2	3	3	3	2	1	3	2
t43	1	5	2	2	6	6	5	1	3	4	5	3	3	0	0	3
t44	0	2	0	4	3	0	0	0	2	0	0	4	2	0	0	0
t45	1	2	2	2	2	0	2	3	1	2	3	2	2	0	3	2
t46	2	3	2	1	2	0	3	2	3	2	1	3	3	1	2	3
t47	0	2	0	4	3	0	2	0	2	3	3	4	1	0	0	3
t48	2	3	2	4	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
t49	3	5	5	0	2	3	3	0	0	3	1	2	3	1	0	3
t50	1	3	6	4	3	6	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3

Tabla 1

Consistencia interna de la Escala en general del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Total	.834	16
Agotamiento emocional	.775	5
Cinismo	.769	5
Eficacia profesional	.825	6

En la tabla 1 se muestra que el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach para el inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) es mayor 0.7, ocurriendo lo mismo en las subescalas de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, por lo que el inventario es confiable.

Tabla 2

Correlación ítem-test corregido de la Escala en general del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)

Ítems	Correlación total de elementos corregida
i 1	.417
i 2	.711
i 3	.531
i 4	.182
i 5	.432
i 6	.708
i 7	.403
i 8	.369
i 9	.401
i 10	.445
i 11	.435
i 12	.292
i 13	.354
i 14	.620
i 15	.370
i 16	.464

En la tabla 2 se aprecian los índices de correlación ítem-test que varían entre .182 y .711. Siendo el ítem 4 el más bajo con una correlación <.20.

Tabla 3

Correlación ítem-subtest corregido de las subescalas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)

		Correlación total de elementos corregida
Agotamiento emocional	i 1	.512
	i 2	.673
	i 3	.709
	i 4	.214
	i 6	.709
Cinismo	i 8	.633
	i 9	.496
	i 13	.448
	i 14	.709
	i 15	.449
Eficacia profesional	i 5	.667
	i 7	.588
	i 10	.561
	i 11	.680
	i 12	.474
	i 16	.629

En la tabla 3 se observan los índices de correlación ítem-test que varían entre .214 y .709 en la subescala agotamiento emocional. También en la subescala cinismo esta correlación varía entre .448 y .709 y en eficacia profesional los valores están entre .474 y .680.

Tabla 4*Normas percentilares del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)*

	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional	Puntaje total		
n	50	50	50	50		
Media	12.10	9.22	11.60	32.92	Niveles	
Mínimo	2	2	0	11		
Máximo	26	21	27	63		
	1	2.00	2.00	.00	11.00	
	5	2.00	2.55	1.65	12.00	
	10	4.00	3.10	4.00	14.20	Bajo
	15	6.00	4.00	4.00	17.00	
	20	6.00	5.00	5.00	21.40	
	25	6.00	5.75	6.75	24.00	
	30	7.00	6.00	8.30	25.00	
	35	8.00	7.00	9.00	25.00	
	40	8.40	8.00	10.00	26.40	
Percentiles	45	9.95	9.00	10.00	29.95	
	50	10.50	9.00	12.00	32.50	Medio
	55	13.00	9.00	12.05	34.05	
	60	15.60	9.60	14.00	37.60	
	65	16.00	10.15	14.00	39.15	
	70	17.00	11.00	14.70	41.70	
	75	19.25	12.00	15.00	44.00	
	80	19.80	12.00	15.80	46.60	
	85	20.00	13.00	17.35	48.00	Alto
	90	20.90	17.00	20.70	49.00	
	95	22.00	20.45	25.45	54.95	

En la tabla 4 se muestra los percentiles del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS), así como también de las subescalas. Además, se tiene los promedios, valores mínimos y máximos de cada subescala y el total.

Anexo 5: Base de datos crudos.

SINDROME DE BURNOUT																				
Nº	OTAMIENTO EMOCION						CINISMO						EFICACIA PROFESIONAL						PUNTAJE TOTAL	
	i1	i2	i3	i4	i6	D1	i8	i9	i13	i14	i15	D2	i5	i7	i10	i11	i12	i16		D3
t1	5	5	3	5	4	22	1	3	0	1	3	8	0	2	3	3	1	1	10	40
t2	2	3	4	3	3	15	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	49
t3	3	4	5	1	4	17	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	36
t4	3	5	2	2	6	18	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	45
t5	0	2	0	4	0	6	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	33
t6	2	1	2	1	0	6	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	30
t7	2	3	2	1	0	8	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	42
t8	1	1	2	2	0	6	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	25
t9	2	3	2	2	1	10	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	37
t10	3	2	2	0	3	10	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	37
t11	0	2	0	2	0	4	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	28
t12	4	2	4	2	4	16	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	50
t13	3	1	2	0	2	8	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	27
t14	1	3	6	4	6	20	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	47
t15	2	1	2	2	3	10	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	37
t16	0	1	1	0	0	2	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	26
t17	3	3	5	3	5	19	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	53
t18	3	1	2	1	2	9	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	28
t19	0	1	3	3	2	9	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	36
t20	0	1	1	1	1	4	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	31
t21	0	1	0	1	0	2	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	21
t22	1	2	2	2	0	7	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	34
t23	1	3	3	3	3	13	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	40
t24	1	5	2	2	6	16	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	43
t25	0	2	0	4	0	6	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	33
t26	1	3	2	2	3	11	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	35
t27	2	3	2	1	0	8	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	42
t28	2	6	4	3	6	21	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	40
t29	1	3	6	4	6	20	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	54
t30	0	1	1	0	0	2	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	21
t31	3	4	5	1	4	17	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	44
t32	0	2	0	4	0	6	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	33
t33	1	3	6	4	6	20	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	47
t34	3	4	5	1	4	17	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	44
t35	3	3	5	3	6	20	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	44
t36	6	6	5	6	3	26	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	60
t37	0	1	3	3	6	13	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	32
t38	5	5	3	5	4	22	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	49
t39	0	2	0	4	0	6	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	33
t40	2	6	4	3	6	21	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	45
t41	3	4	5	1	4	17	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	51
t42	0	2	0	2	0	4	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	28
t43	1	5	2	2	6	16	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	50
t44	0	2	0	4	0	6	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	25
t45	1	2	2	2	0	7	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	34
t46	2	3	2	1	0	8	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	35
t47	0	2	0	4	0	6	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	31
t48	2	3	2	4	1	12	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	36
t49	3	5	5	0	3	16	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	50
t50	1	3	6	4	6	20	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	39
t51	5	5	3	5	4	22	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	49
t52	2	3	4	3	3	15	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	39
t53	3	4	5	1	4	17	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	51
t54	3	5	2	2	6	18	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	45
t55	0	2	0	4	0	6	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	31
t56	2	1	2	1	0	6	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	30
t57	2	3	2	1	0	8	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	42
t58	1	1	2	2	0	6	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	25
t59	2	3	2	2	1	10	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	37
t60	3	2	2	0	3	10	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	37
t61	0	2	0	2	0	4	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	28
t62	4	2	4	2	4	16	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	50
t63	3	1	2	0	2	8	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	27
t64	1	3	6	4	6	20	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	47
t65	2	1	2	2	3	10	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	37
t66	0	1	1	0	0	2	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	26
t67	3	3	5	3	5	19	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	53
t68	3	1	2	1	2	9	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	28
t69	0	1	3	3	2	9	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	36
t70	0	1	1	1	1	4	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	31
t71	0	1	0	1	0	2	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	27
t72	1	2	2	2	0	7	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	26
t73	1	3	3	3	3	13	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	47
t74	1	5	2	2	6	16	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	35
t75	0	2	0	4	0	6	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	33
t76	1	3	2	2	3	11	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	38
t77	2	3	2	1	0	8	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	33
t78	2	6	4	3	6	21	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	48
t79	1	3	6	4	6	20	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	47
t80	0	1	1	0	0	2	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	26

t81	3	4	5	1	4	17	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	51
t82	0	2	0	4	0	6	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	25
t83	1	3	6	4	6	20	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	47
t84	3	4	5	1	4	17	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	44
t85	3	3	5	3	6	20	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	44
t86	6	6	5	6	3	26	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	60
t87	0	1	3	3	6	13	1	4	2	4	1	12	3	3	3	1	3	3	16	41
t88	5	5	3	5	4	22	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	47
t89	0	2	0	4	0	6	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	40
t90	2	6	4	3	6	21	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	40
t91	3	4	5	1	4	17	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	44
t92	0	2	0	2	0	4	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	31
t93	1	5	2	2	6	16	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	40
t94	0	2	0	4	0	6	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	40
t95	1	2	2	2	0	7	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	26
t96	2	3	2	1	0	8	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	32
t97	0	2	0	4	0	6	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	40
t98	2	3	2	4	1	12	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	31
t99	3	5	5	0	3	16	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	43
t100	1	3	6	4	6	20	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	47
t101	5	5	3	5	4	22	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	49
t102	2	3	4	3	3	15	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	39
t103	3	4	5	1	4	17	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	51
t104	3	5	2	2	6	18	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	43
t105	0	2	0	4	0	6	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	30
t106	2	1	2	1	0	6	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	40
t107	2	3	2	1	0	8	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	27
t108	1	1	2	2	0	6	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	40
t109	2	3	2	2	1	10	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	29
t110	3	2	2	0	3	10	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	37
t111	0	2	0	2	0	4	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	29
t112	4	2	4	2	4	16	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	40
t113	3	1	2	0	2	8	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	42
t114	1	3	6	4	6	20	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	39
t115	2	1	2	2	3	10	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	37
t116	0	1	1	0	0	2	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	29
t117	3	3	5	3	5	19	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	43
t118	3	1	2	1	2	9	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	43
t119	0	1	3	3	2	9	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	28
t120	0	1	1	1	1	4	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	31
t121	0	1	0	1	0	2	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	26
t122	1	2	2	2	0	7	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	41
t123	1	3	3	3	3	13	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	38
t124	1	5	2	2	6	16	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	43
t125	0	2	0	4	0	6	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	33
t126	1	3	2	2	3	11	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	35
t127	2	3	2	1	0	8	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	42
t128	2	6	4	3	6	21	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	40
t129	1	3	6	4	6	20	1	2	3	0	0	6	4	5	3	2	4	3	21	47
t130	0	1	1	0	0	2	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	29
t131	3	4	5	1	4	17	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	41
t132	0	2	0	4	0	6	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	40
t133	1	3	6	4	6	20	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	45
t134	3	4	5	1	4	17	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	41
t135	3	3	5	3	6	20	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	54
t136	6	6	5	6	3	26	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	45
t137	0	1	3	3	6	13	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	37
t138	5	5	3	5	4	22	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	56
t139	0	2	0	4	0	6	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	25
t140	2	6	4	3	6	21	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	45
t141	3	4	5	1	4	17	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	51
t142	0	2	0	2	0	4	0	2	2	0	0	4	3	2	2	3	2	3	15	23
t143	1	5	2	2	6	16	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	41
t144	0	2	0	4	0	6	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	33
t145	1	2	2	2	0	7	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	31
t146	2	3	2	1	0	8	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	42
t147	0	2	0	4	0	6	2	3	4	2	2	13	2	3	2	1	3	3	14	33
t148	0	2	0	4	0	6	3	1	3	2	4	13	0	2	4	3	1	1	11	30
t149	1	2	2	2	0	7	1	3	3	0	0	7	6	5	4	5	3	4	27	41
t150	2	3	2	1	0	8	3	3	4	3	4	17	4	3	3	5	4	3	22	47
t151	0	2	0	4	0	6	2	1	2	3	2	10	3	3	2	5	3	1	17	33
t152	0	2	0	4	0	6	3	5	6	4	3	21	0	1	2	0	0	1	4	31
t153	0	1	1	0	0	2	3	4	6	3	4	20	6	5	3	5	3	3	25	47
t154	0	2	0	4	0	6	0	2	1	0	0	3	3	2	1	2	3	1	12	21
t155	2	1	2	1	0	6	2	3	2	0	2	9	1	2	0	2	1	3	9	24
t156	0	1	1	0	0	2	2	3	1	0	2	8	2	3	2	1	3	3	14	24

ANEXO 6: Medidas de tendencia central y dispersión por puntaje total y por dimensiones.

Tabla 1

Síndrome de Burnout

Media \bar{X}'	Moda (Mo)	Mediana (Me)	Desviación Estándar (σ)
38.03205128	40	39	8.698846695

Tabla 2

Agotamiento emocional

Media \bar{X}'	Moda (Mo)	Mediana (Me)	Desviación Estándar (σ)
11.6410256	6	10	6.4806896

Tabla 3

Cinismo

Media \bar{X}'	Moda (Mo)	Mediana (Me)	Desviación Estándar (σ)
9.596153846	13	7	4.845721553

Tabla 4

Eficacia profesional

Media \bar{X}'	Moda (Mo)	Mediana (Me)	Desviación Estándar (σ)
16.79487179	27	15	6.771589558

ANEXO 7: Autorización de la institución donde se realizó la investigación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Barranca, 31 de enero del 2022

CARTA N°018-2021-SGRH-MPB

Señor(a):
JO NOREÑA MARIA JOSE
Calle Eduardo Soto N° 200
Pativilca.-

Asunto: Autorización para aplicación de instrumento de Proyecto de investigación-Síndrome de Burnout.

Referencia: Ref. 4724-2021

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mis cordiales saludos a nombre del Honorable Concejo Provincial de Barranca, y en mi calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Barranca manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido su solicitud de la referencia, donde manifiesta que dentro del programa del taller del curso de titulación tienen programado desarrollar el **Proyecto de Investigación- Síndrome de Burnout** en un área de la Municipalidad Provincial de Barranca.

En ese sentido, de las coordinaciones de la Gerencia de Servicios Públicos con la **Sub Gerencia de Salud y Medio Ambiente** se le comunica que se le concede la **AUTORIZACION** para la aplicación de la prueba Psicológica denominada “Síndrome de Burnout al personal de la Municipalidad Provincial de Barranca.”

Sin otro particular me suscribo de Usted no sin antes de expresarle mis muestras de estima y especial consideración.

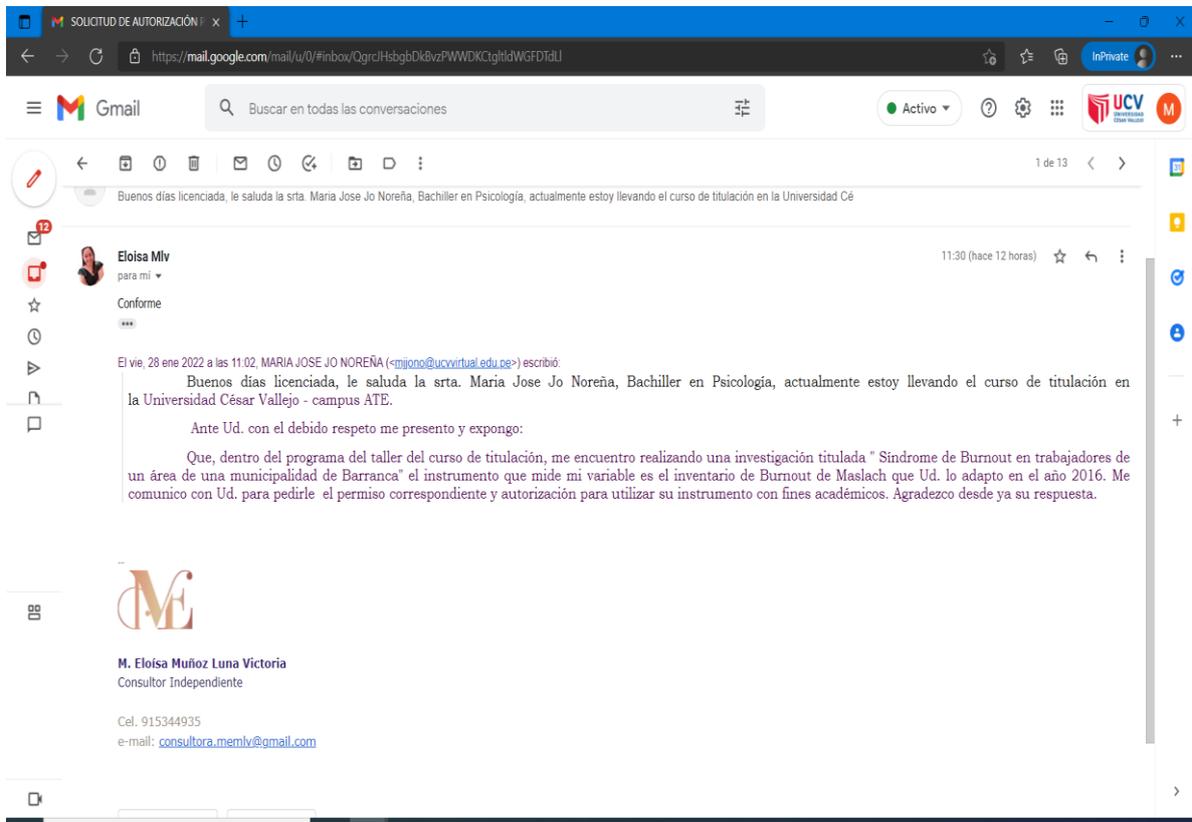
Atentamente;


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA

Abg. Ramiro Gustavo Quino Franco
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.c.
Archivo
SUB/amcd

ANEXO 8: Autorización de la autora del instrumento



The screenshot shows a Gmail email interface. The browser address bar displays the URL: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/QgrcHsbgbDk8vzPWWDKCtjldWGFDtLU>. The Gmail header includes the search bar with the text "Buscar en todas las conversaciones" and the "Activo" status. The email content is as follows:

Buenos días licenciada, le saluda la srta. Maria Jose Jo Noreña, Bachiller en Psicología, actualmente estoy llevando el curso de titulación en la Universidad Cé

Eloisa Mlv
para mí

Conforme

El vie, 28 ene 2022 a las 11:02, MARIA JOSE JO NOREÑA (<mjono@ucvvirtual.edu.pe>) escribió:

Buenos días licenciada, le saluda la srta. Maria Jose Jo Noreña, Bachiller en Psicología, actualmente estoy llevando el curso de titulación en la Universidad César Vallejo - campus ATE.

Ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, dentro del programa del taller del curso de titulación, me encuentro realizando una investigación titulada " Síndrome de Burnout en trabajadores de un área de una municipalidad de Barranca" el instrumento que mide mi variable es el inventario de Burnout de Maslach que Ud. lo adapto en el año 2016. Me comunico con Ud. para pedirle el permiso correspondiente y autorización para utilizar su instrumento con fines académicos. Agradezco desde ya su respuesta.



M. Eloisa Muñoz Luna Victoria
Consultor Independiente

Cel. 915344935
e-mail: consultora.memlv@gmail.com

ANEXO 9: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación de la señorita Maria Jose Jo Noreña. Por lo cual índico que se me ha explicado que formaré parte de un trabajo de investigación que busca conocer los niveles del Síndrome de Burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca 2022. Para ello, me aplicarán un cuestionario. Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás trabajadores y en ningún momento se revelará mi identidad. Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable hacia mi persona.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Barranca, _____ de _____ del 2022

Firma del evaluado

ANEXO 10: Baremos de la prueba

Normas percentilares del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)

	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional	Puntaje total		
n	50	50	50	50		
Media	12.10	9.22	11.60	32.92	Niveles	
Mínimo	2	2	0	11		
Máximo	26	21	27	63		
	1	2.00	2.00	.00	11.00	
	5	2.00	2.55	1.65	12.00	
	10	4.00	3.10	4.00	14.20	Bajo
	15	6.00	4.00	4.00	17.00	
	20	6.00	5.00	5.00	21.40	
	25	6.00	5.75	6.75	24.00	
	30	7.00	6.00	8.30	25.00	
	35	8.00	7.00	9.00	25.00	
	40	8.40	8.00	10.00	26.40	
Percentiles	45	9.95	9.00	10.00	29.95	
	50	10.50	9.00	12.00	32.50	Medio
	55	13.00	9.00	12.05	34.05	
	60	15.60	9.60	14.00	37.60	
	65	16.00	10.15	14.00	39.15	
	70	17.00	11.00	14.70	41.70	
	75	19.25	12.00	15.00	44.00	
	80	19.80	12.00	15.80	46.60	
	85	20.00	13.00	17.35	48.00	Alto
	90	20.90	17.00	20.70	49.00	
	95	22.00	20.45	25.45	54.95	

ANEXO 11: Gráficos de resultados

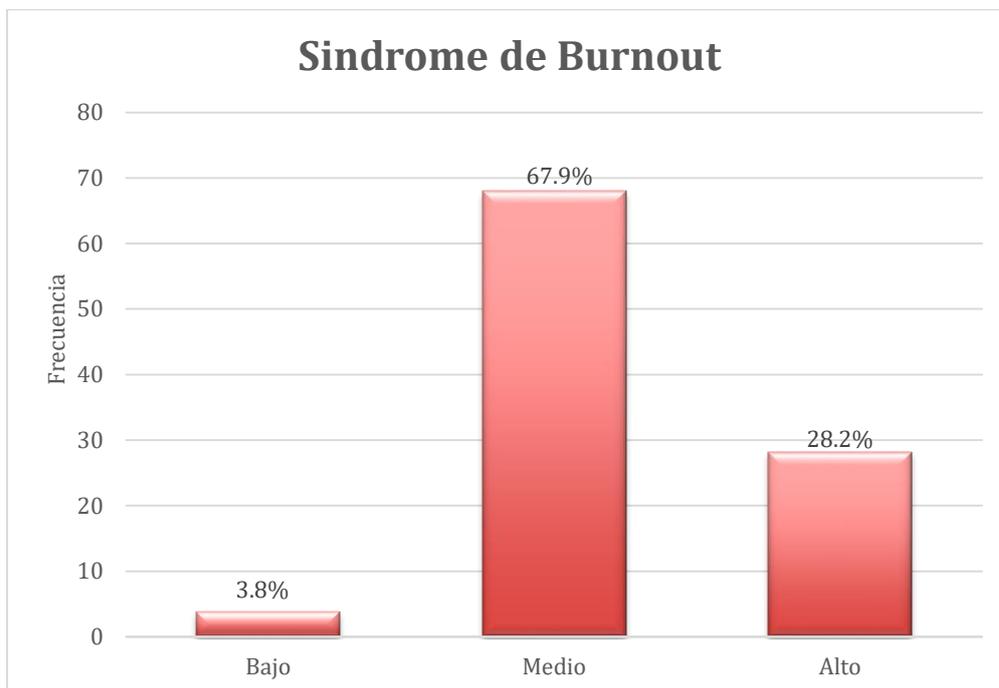


Gráfico 1: Nivel de síndrome de burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

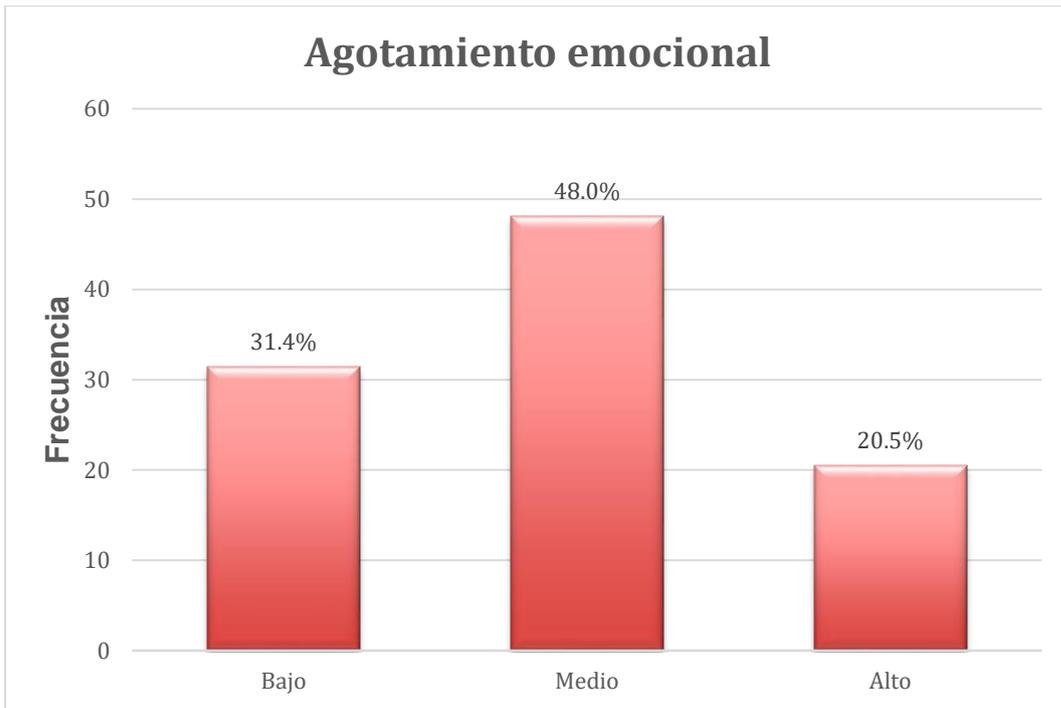


Gráfico 2: Nivel agotamiento emocional en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

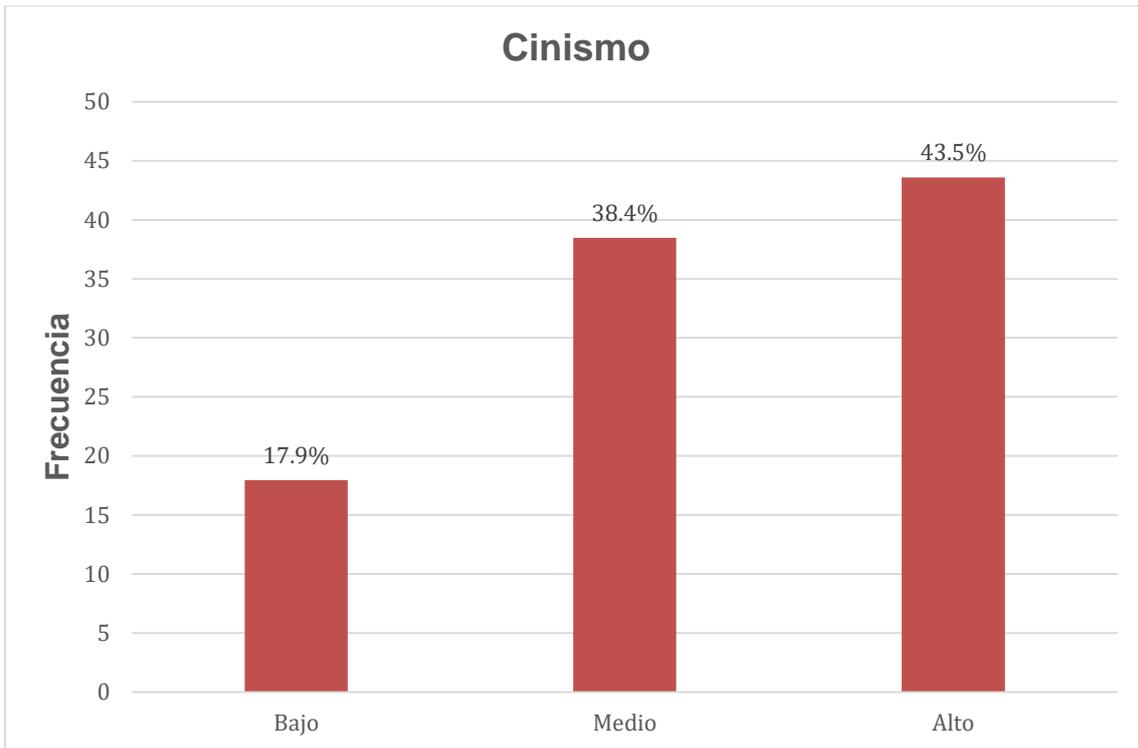


Gráfico 3: Nivel de cinismo en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

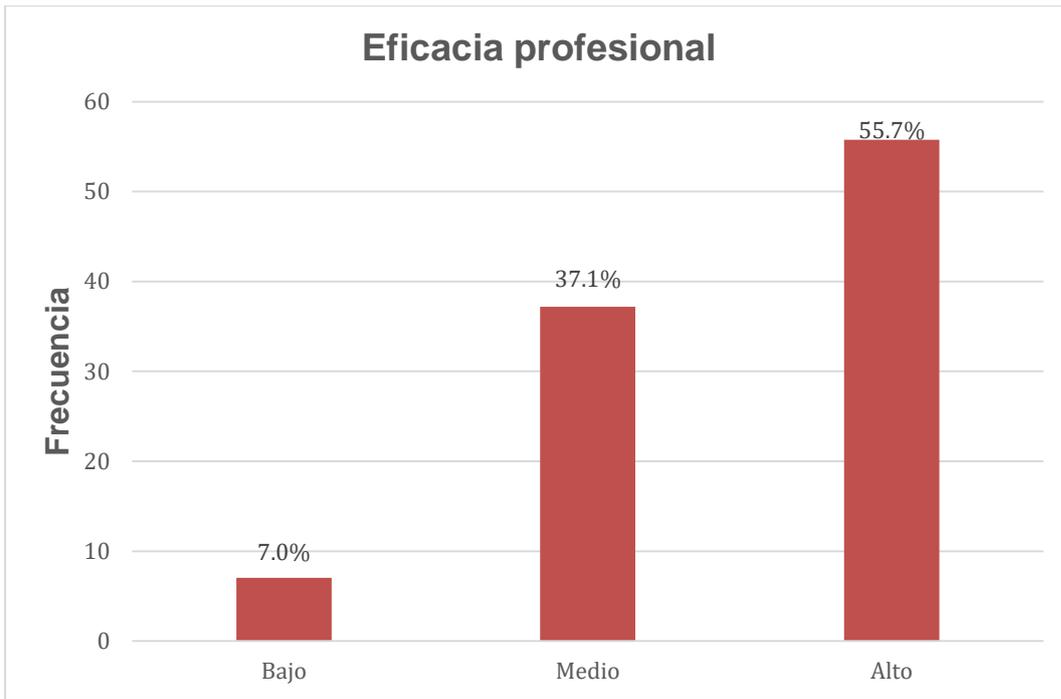


Gráfico 4: Nivel de eficacia profesional en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

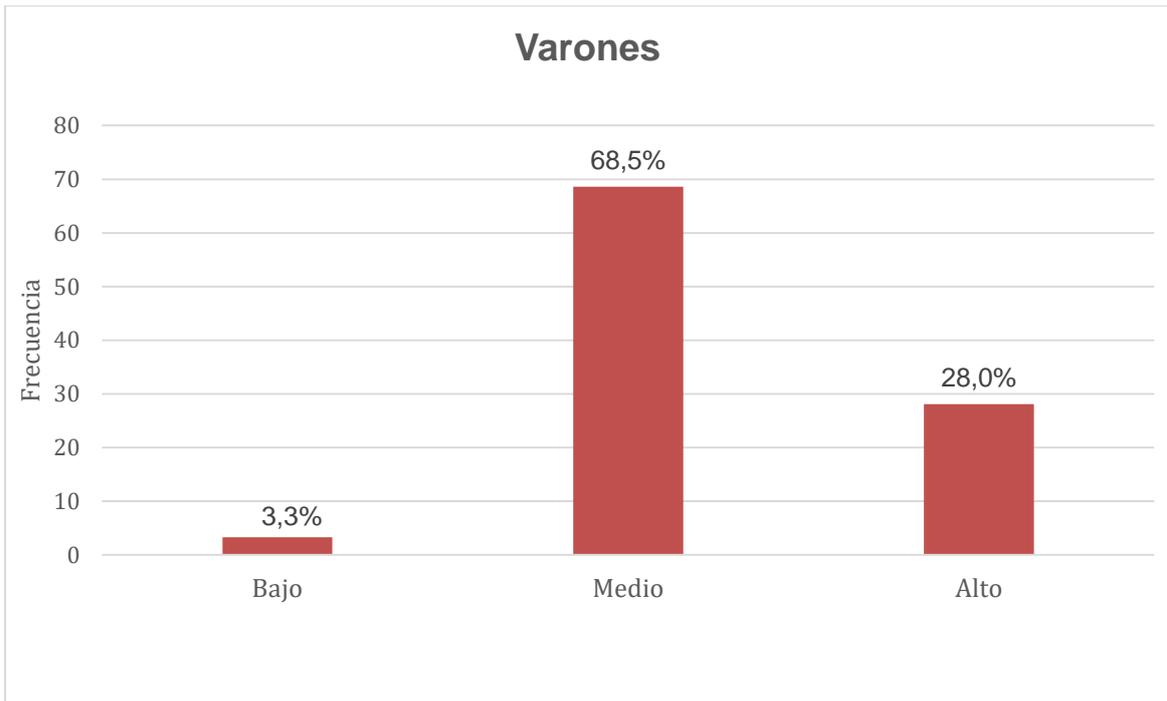


Gráfico 5: nivel de síndrome de burnout en varones trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

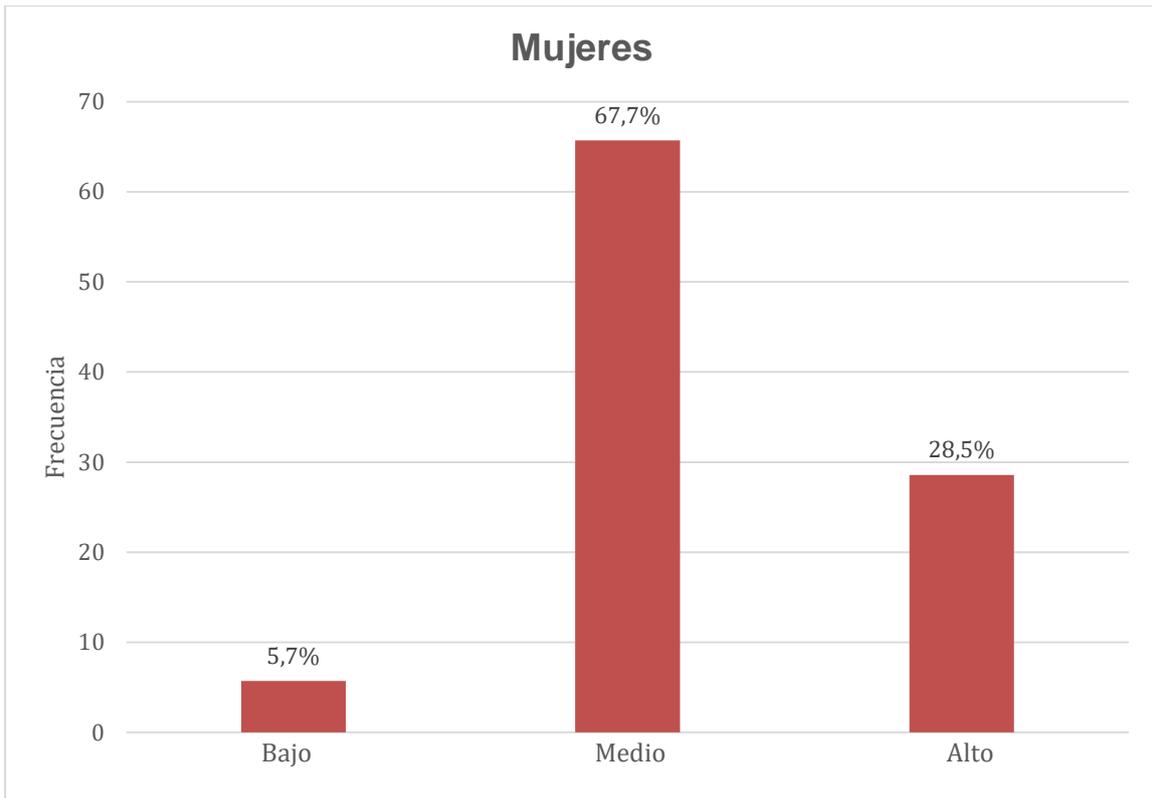


Gráfico 6: nivel de síndrome de burnout en mujeres trabajadoras de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

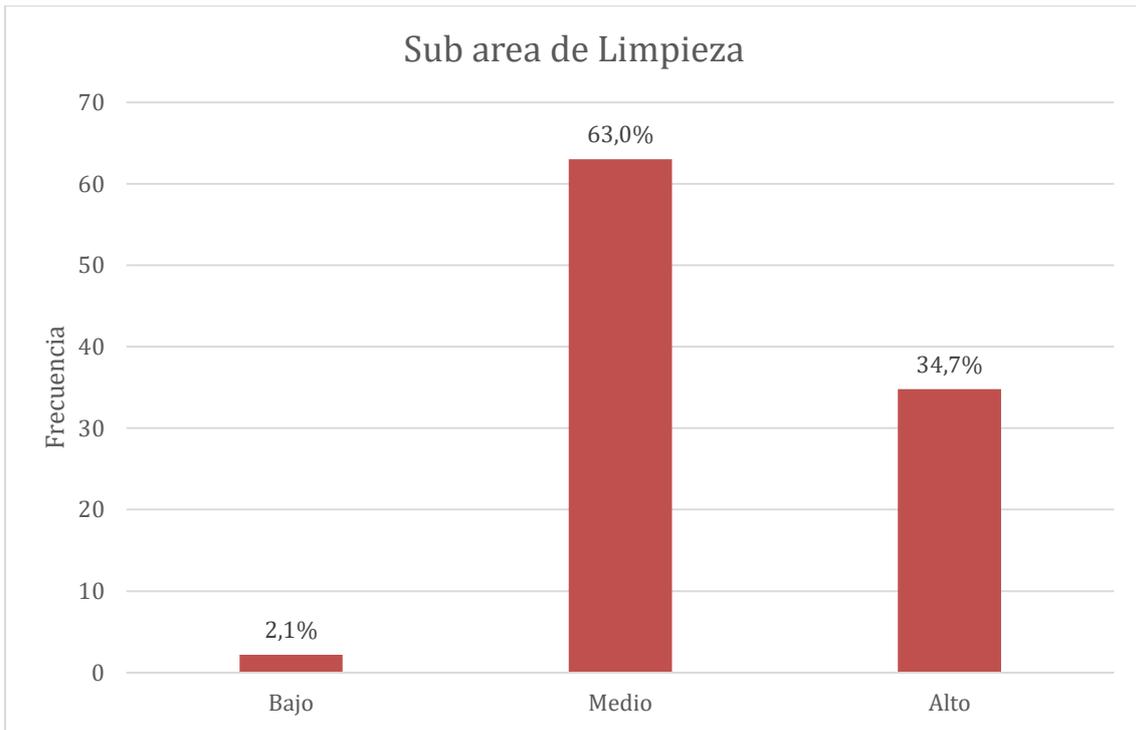


Gráfico 7: nivel de síndrome de burnout en la sub area de limpieza de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

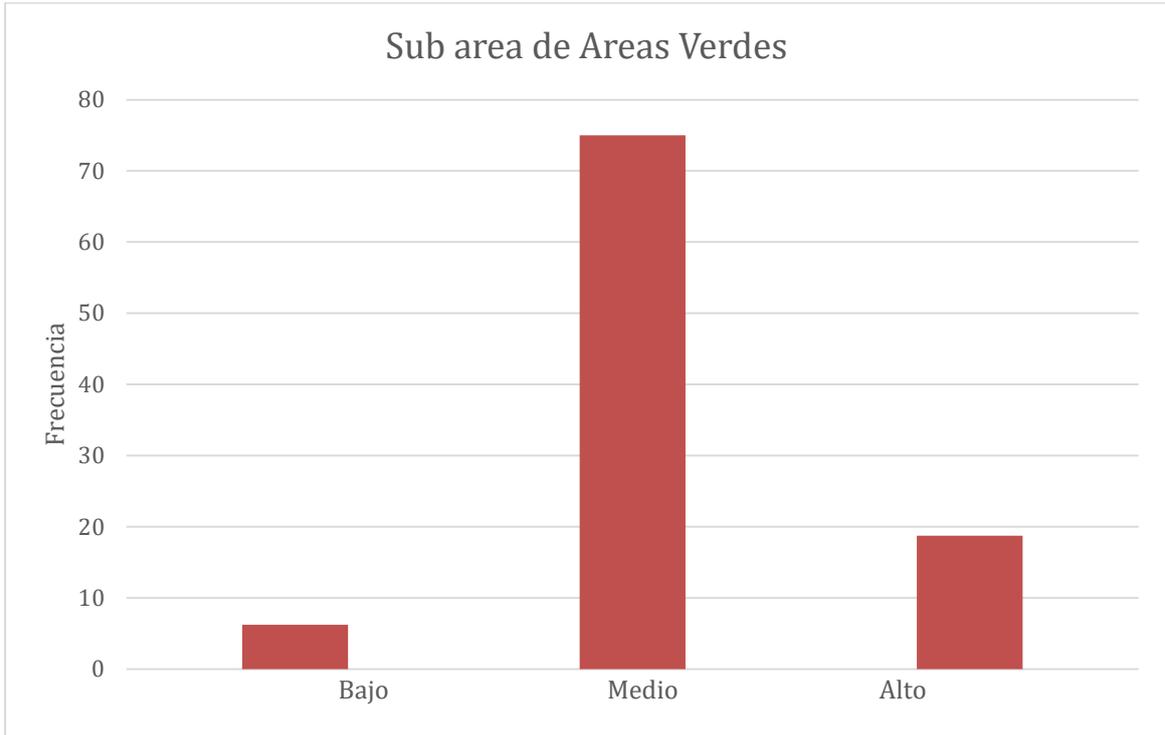


Gráfico 8: nivel de síndrome de burnout en la sub area de área verde de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022.

ANEXO 12: Evidencias

