



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA**  
**SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TÍTULO**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN SUPERVISORES DE OPERARIOS DE**  
**LIMPIEZA DE SUPERMERCADOS DE LIMA, 2017**

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

**AUTORA**

**MUÑOZ ROJAS KAREN FABIOLA**

**ASESOR**

**ORELLANA GUZMAN EDMUNDO**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

A mi madre, mi padre y hermanas por su amor y apoyo incondicional, siendo un ejemplo de perseverancia y dedicación en el logro de sus metas.

A Dios por sus bendiciones, a mis padres por brindarme su apoyo y amor incondicional. A mi asesor de tesis por ser guía y apoyo durante la elaboración de la investigación.

## RESUMEN

La presente investigación denominada: “Síndrome de Burnout en supervisores de operarios de limpieza de Supermercados de Lima, 2017” tuvo como objetivo determinar la existencia de niveles altos de Síndrome de Burnout. El método que se empleó fue el método cuantitativo, de nivel descriptivo y el tipo de investigación es de campo, transversal, ex post facto. La muestra fue de tipo censal y estuvo conformada por 64 supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, este instrumento divide a la variable Síndrome de Burnout en tres dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, mediante las cuales tienen tres niveles bajo, medio y alto. En los resultados se encontró que no existe nivel alto de Síndrome de Burnout; en relación a las dimensiones: la que corresponde a Cansancio Emocional se determinó que existe nivel alto, asimismo en Despersonalización se encontró nivel bajo y en la dimensión Realización Personal nivel bajo.

Se concluye que aunque no existe nivel alto de Síndrome de Burnout General, igualmente debe tomarse en consideración los resultados de cada dimensión, para formular recomendaciones que la empresa pueda establecer en mejora de la gestión de personal.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal.

## ABSTRAC

The present research is called “The burnout Syndrome in supermarket cleaning worker’s Supervisors in Lima, 2017”, it aims to determine the existence of significant levels of Burnout syndrome. The method that was used was the quantitative method in a descriptive level and the research type is in field, transversal, ex post facto. The sample was census type and it was conformed by 64 supermarkets cleaning worker’s supervisors of Lima. It was used the quiz technique, the instrument was the Maslach Burnout Inventory, this instrument divides the burnout syndrome variable in three dimensions: Emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment, through which it has three levels. In the results it was found that it doesn’t exist high levels of Burnout syndrome, regarding every dimension, in emotional exhaustion it was determined that exists high levels of burnout, in Depersonalization it was found low levels of burnout as well as in personal accomplishment.

It is concluded that although there are no high levels of General Burnout Syndrome, the results for each dimension must also be taken into account and through this, recommendations are made for the company to establish improvement in personal management.

**Key words:** Burnout Syndrome, Emotional Exhaustion, Desperzonalization, personal accomplishment.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tuvo por objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017; Definiendo Síndrome de Burnout como un padecimiento que se genera como respuesta a presiones que se vuelven prolongadas en el transcurso del tiempo. En esta investigación se presentan los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema donde se desarrollan los siguientes puntos: la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se presenta el marco teórico donde se desarrollan temas como los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, bases teóricas, conceptos y definición de términos básicos.

En el capítulo III se presentan las hipótesis y variables de la investigación donde se detallan temas como la formulación de hipótesis, variables definición conceptual y operacional y operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

En el capítulo IV se presenta la metodología donde se mencionan temas como el diseño metodológico y muestral, técnicas e instrumentos y aspectos éticos.

En el capítulo V se presenta el análisis y discusión donde se detallan diversos puntos como la comprobación de hipótesis, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente encontraremos otros puntos como las referencias, anexos y apéndices.

## ÍNDICE

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi
Índice	vii
Índice de tablas	xi

### **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** 12

1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema principal	14
1.2.2 Problemas secundarios	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación e importancia de la investigación	16
1.5 Limitaciones la investigación	17

<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Nacionales	18
2.1.2 Internacionales	23
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1 Concepto del Síndrome de Burnout	27
2.2.2 Concepto de Estrés	28
2.2.3 Síntomas y consecuencias del Síndrome de Burnout	28
2.2.4 Causas del Síndrome de Burnout	30
2.2.5 Dimensiones del Síndrome de Burnout	32
2.3 Definición de términos básicos	33
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>
3.1 Formulación de hipótesis principal e hipótesis específicas	37
3.1.1 Hipótesis general	37
3.1.2 Hipótesis secundarias	37
3.2 Variables, definición conceptual y operacional	38
3.2.1 Variable	38
3.2.2 Definición conceptual	38
3.2.3 Definición operacional	39
3.3 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores	40



<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA</b>	41
4.1 Diseño metodológico; método, nivel y tipo de investigación	41
4.2 Diseño muestral; población, muestra y técnicas de muestreo	42
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
4.4 Técnicas de recopilación y procesamiento de la información	45
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis	45
4.6 Aspectos éticos contemplados	46
<b>CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	47
5.1 Análisis descriptivo de los resultados	47
5.2 Comprobación de hipótesis	50
5.2.1 Hipótesis principal	50
5.2.2 Hipótesis secundarias	51
5.3 Discusión de resultados	54
5.4 Conclusiones	56
5.5 Recomendaciones	57
<b>REFERENCIAS</b>	58

## **ANEXOS Y APÉNDICES**

- Matriz de consistencia 63
- Instrumento de evaluación 64
- Base de datos de la investigación 65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de Síndrome de Burnout	47
Tabla 2 Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional	48
Tabla 3 Niveles de la Dimensión Despersonalización	48
Tabla 4 Niveles de la Dimensión Realización Personal	49
Tabla 5 Niveles de Síndrome de Burnout en los supervisores según sexo	49
Tabla 6 Niveles de Síndrome de Burnout en los supervisores según el grado de instrucción	50

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste ocupacional o profesional es un problema de salud en las organizaciones a nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), existe altos índices de Síndrome de Burnout en las organizaciones “se registra hasta 160 millones de trabajadores con enfermedades relacionadas al trabajo, de los cuales dos millones terminan en situación de muerte, lo que significa que cada minuto mueren cuatro trabajadores por una enfermedad relacionada con su actividad laboral” (Informador. Mx, 2014).

En Latinoamérica, se observa que en México según una encuesta de salud en 2013, por la consultora internacional AON indica que “las especialidades en cardiología, gastroenterología, músculo esquelético, otorrinolaringología y accidentes, provoca más enfermedades en los empleados, y que conforme pasa el tiempo, ocasionan el incremento en el costo de salud” (Informador. Mx, 2014).

En Perú existe información de que también se ha reportado casos de esta naturaleza; en un estudio Rojas (2017) estimó que “el 70% de los trabajadores peruanos sufre estrés laboral, la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad.” (Gestión, 2017).

El síndrome de Burnout en las empresas día a día se presenta con mayor frecuencia; no sólo repercute en el bienestar de los profesionales sino también en la calidad asistencial, lo que implicaría un desenvolvimiento deteriorado o desgastado en su trabajo. Estos aspectos tienen consecuencias negativas, para el trabajador, para la organización en la que brinda sus servicios, así como también para los clientes quienes reciben la atención del servicio.

La tendencia de los profesionales se ha dirigido en su mayoría, hacia un alto grado de búsqueda de excelencia y perfección, por tanto, de autoexigencia y baja tolerancia al fracaso. Por esa razón, al encontrar un sistema deshumanizado, con un progresivo deterioro de las condiciones de trabajo a las cuales deberían adaptarse, se produciría un conflicto entre las expectativas y la realidad, lo que incide en la producción de situaciones estresantes. Esto contribuiría a generar una respuesta de estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con quienes se trabaja y al propio rol profesional que ejerce. Además, es necesario considerar los factores psicosociales, que incluyen interacciones entre trabajo, medio ambiente y condiciones de trabajo por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de

percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo (Organización Mundial del Trabajo, 2001; véase Díaz, 2012).

En la entidad donde se realizó la investigación se observó que los supervisores manifestaban tener la presencia de diferentes síntomas como dolores de cabeza, gastritis, tensión muscular, apatía hacia los demás, dificultad y disminución de su rendimiento laboral, sentimientos de desesperanza, cansancio frecuente, disminución del sueño, entre otros), además el personal operativo presentó quejas frecuentes, solicitudes de cambio de sede y renuncias relacionado al maltrato que recibían por parte de los supervisores.

Debido a estas incidencias la investigadora consideró oportuno y adecuado hacer una investigación sobre el síndrome de Burnout en los supervisores de los operarios de limpieza de supermercados.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017?

- ¿Cuál es el nivel de despersonalización que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de realización personal que presentan supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017 según sexo?
- ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017 según el grado de instrucción?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar y determinar el nivel de síndrome de burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de cansancio emocional que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.
- Determinar el nivel de despersonalización que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

- Determinar el nivel de realización personal que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.
- Determinar el nivel de síndrome de burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según sexo.
- Determinar el nivel de síndrome de burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según el grado de instrucción.

#### **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

La investigación se realizó con el fin de conocer el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados, debido a diferentes síntomas que se observaron y/o manifestaron los supervisores (dolores de cabeza, gastritis, tensión muscular, apatía hacia los demás, dificultad y disminución de su rendimiento laboral, sentimientos de desesperanza, cansancio frecuente, disminución del sueño, entre otros).

Desde el punto de vista teórico, se aplicó los conocimientos o investigaciones existentes a nuevos contextos como supervisores de personal operativo con el objetivo de corroborar los mismos y determinar el nivel de Síndrome de Burnout en una empresa.



Desde el punto de vista práctico-aplicativo la investigación permitió identificar el nivel de Síndrome de Burnout con el fin de tomar medidas preventivas a través de un plan de intervención con capacitaciones en habilidades blandas y estrategias de afronte a situaciones de alto estrés, para mejorar el estado mental y/o anímico de los trabajadores, la calidad de trato que brindan y el manejo de personal a cargo.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Dentro de las limitaciones que se tuvo, una de ellas fue el tiempo (disponibilidad de los supervisores), económicas y por otra parte dificultades de acceso y autorizaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Nacionales**

Reyes (2014) analizó la relación entre Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal que labora en un autoservicio en Piura, Perú. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores de las áreas de atención al cliente, caja, ventas, ventas empresariales. Fue una investigación de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica las pruebas psicológicas, los instrumentos fueron el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Autoestima de Coopersmith para identificar los niveles en los que se encontraban. El resultado obtenido determinó que no existe relación entre Autoestima y las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de la empresa de autoservicio Piura. En cuanto al Síndrome de Burnout se obtuvo niveles bajos en los colaboradores de la empresa de autoservicio.

En los resultados se evidenció las diferencias en la presencia del Burnout según áreas de especialidad. Se determinó que no existen diferencias en los niveles del Burnout en relación a las variables sexo, estado civil y práctica de deporte. Existen diferencias significativas en las dimensiones del Burnout en relación a las variables problemas de salud y condición docente. Se estableció que a mayor tiempo de servicios y a mayor tiempo en la profesión se detecta menor Cansancio Emocional, menor Despersonalización y mayor Realización Personal y viceversa; los docentes que tienen problemas de salud infieren mayor Cansancio Emocional y mayor Despersonalización.

Picasso-Pozo, Huillca-Castillo, Ávalos- Márquez, Omori-Mitumori, Gallardo-Schultz y Salas-Chavez (2012) analizaron la prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de odontología. Es una investigación de tipo observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 140 alumnos de Periodoncia I matriculados en el IV ciclo de la Facultad de Odontología de la Universidad San Martín de Porres. La técnica que se empleó fue la Encuesta y la Observación, los instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach y el Student Survey de Schaufeli et al. En los resultados se encontró que el 45.0% presentó un nivel alto en la dimensión Agotamiento Emocional, el 41.4% un nivel alto de Cinismo y el 45.7% presentó un nivel bajo de Eficacia Académica. Se concluyó que el 30.7% de la muestra presentó Síndrome de Burnout en grado severo y el 23.6% en grado moderado; se encontró que la prevalencia del Síndrome de Burnout era significativamente mayor en hombres. No se encontró relación entre el Síndrome de Burnout y el estado civil, trabajar

además de estudiar, practicar alguna religión o deporte, o presentar molestias fisiológicas durante la época de estudios.

Soto y Valdivia (2012) analizaron el nivel del Síndrome de Burnout en las profesoras de Educación Inicial sector Callao. Es una investigación de diseño no experimental de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 153 profesoras de las Instituciones Educativas Públicas del nivel Inicial del Callao. Se aplicó como técnica el Cuestionario, el instrumento que se utilizó fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981-1986). Se obtuvieron como resultados en la dimensión Agotamiento Emocional un 73.9% en el nivel bajo, un 18.3% en el nivel medio y un 7.8% en el nivel alto; en la dimensión Despersonalización el 83% se encuentra en el nivel bajo, el 10,5% en el nivel medio y el 6.5% en nivel alto; y en la dimensión Realización Personal un 11.1% en el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un 60.8% en el nivel alto. Se concluye que las profesoras del Callao según los resultados presentan niveles bajos de Burnout.

Salas (2010) analizó la relación entre el Bienestar Psicológico y el Síndrome de “Quemado Laboral” (Burnout) en los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 7. La muestra estuvo conformada por 179 docentes de ambos sexos, de los niveles Inicial, Primaria y Secundaria, de la Unidad de Servicios Educativos Local (UGEL) en Lima, Perú, comprendiendo los distritos

de Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Borja, San Luis, Santiago de Surco y Surquillo.

Es una investigación de diseño no experimental de tipo Descriptivo Correlacional. Se empleó la técnica de las pruebas psicológicas, los instrumentos usados fueron la Escala de Bienestar Psicológico de José Sánchez-Cánovas y el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1981). De acuerdo a los resultados de la investigación se concluye con la presencia de correlaciones negativas estadísticamente significativas entre el Bienestar Psicológico y el Síndrome de Burnout en los docentes de la UGEL N°7. Por otra parte se encontraron correlaciones negativas entre el Bienestar Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral y Relaciones de Pareja con el Síndrome de Burnout. En relación al Bienestar Psicológico de los docentes se concluyó que las categorías presentan proporciones diferenciadas, pudiéndose notar que predomina el nivel medio. En cuanto al Síndrome de Burnout prevalecen los niveles bajos y altos. Se comparó diferentes áreas del Bienestar Psicológico con el Síndrome de Burnout encontrándose que existen diferencias estadísticamente significativas entre ambas variables, notándose que los participantes con bajo nivel de Bienestar Laboral presentan un Síndrome de Burnout más alto. Por otro lado se evidenció que los participantes con bajo nivel de relaciones de pareja presentan Síndrome de Burnout más alto. Así mismo se halló que existen diferencias estadísticamente significativas en el Bienestar Psicológico.

Soto y Valdivia (2012) analizaron el nivel del Síndrome de Burnout en las profesoras de Educación Inicial sector Callao. Es una investigación de diseño no experimental de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 153 profesoras de las Instituciones Educativas Públicas del nivel Inicial del Callao. Se aplicó como técnica el Cuestionario, el instrumento que se utilizó fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981-1986). Se obtuvieron como resultados en la dimensión Agotamiento Emocional un 73.9% en el nivel bajo, un 18.3% en el nivel medio y un 7.8% en el nivel alto; en la dimensión Despersonalización el 83% se encuentra en el nivel bajo, el 10,5% en el nivel medio y el 6.5% en nivel alto; y en la dimensión Realización Personal un 11.1% en el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un 60.8% en el nivel alto. Se concluye que las profesoras del Callao según los resultados presentan niveles bajos de Burnout.

Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005) estudiaron la posible presencia del Síndrome del “Quemado” por Estrés Laboral Asistencial, el objetivo fue describir posibles diferencias significativas en el Síndrome del “Quemado” por Estrés Laboral Asistencial en un grupo de docentes de una Universidad Nacional en relación a las áreas de especialidad y a las variables sexo, estado civil, práctica de deporte, problemas de salud y condición docente. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo, comparativo y correlacional.

La muestra estuvo conformada por 274 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos pertenecientes a cinco áreas de especialidad: Ciencias de la Salud, Ingenierías, Letras – Educación – Derecho y Administración – Economía – Contabilidad. Se aplicó como técnica la Encuesta, el instrumento utilizado fue el Inventario “Burnout” de Maslach y Jackson. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: En el MBI-Inventario de "Burnout" de Maslach y Jackson, los resultados no se aproximan a la distribución normal, por lo que se ha trabajado la investigación con estadísticos no paramétricos sobre la base de rangos.

### **2.1.2 Internacionales**

Cialzeta (2013) se analizó la prevalencia del Síndrome de burnout en médicos de un Hospital General de Alta Complejidad de la ciudad de Corrientes; también se quiso identificar factores asociados y causales del Síndrome, establecer un indicador preventivo para evitar o retardar el desarrollo de dicho síndrome. Es una investigación de diseño transversal de tipo descriptivo observacional. La muestra estuvo conformada por todos los médicos (141) del Hospital General de alta Complejidad Dr. José Ramón Vidal de la provincia de Corrientes. La técnica aplicada fue la Encuesta, el instrumento que se usó fue el Cuestionario Breve de Burnout de Bernardo Moreno y colaboradores. Se obtuvieron como resultados la prevalencia del Síndrome de Burnout en un 44% en 62 trabajadores. Se concluye en que la utilización del índice de consecuencias de Burnout con un fin preventivo podría evitar o retrasar la aparición de dicho síndrome y disminuir el efecto de este sobre la salud de los trabajadores.

Miño (2012) investigó la asociación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral Asistencial (Burnout) en una muestra de 200 docentes de Enseñanza Media de Liceos Científico-Humanistas municipalizados y particulares subvencionados de la comuna de Santiago de Chile, Chile. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo correlacional. La técnica que utilizada fue le encuesta, los instrumentos fueron el Cuestionario de clima Organizacional para instituciones educativas de Morales, Manzi y Justiniano y el Cuestionario de Burnout para el profesorado versión revisada de Moreno, Garrosa y González. Los resultados obtenidos demuestran correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en docentes.

Mena (2010) desarrolló una investigación que tuvo como objetivo la construcción de un modelo predictivo para el desgaste profesional o Síndrome de Burnout en profesores universitarios de 4 establecimientos de Educación Superior de la Región Metropolitana teniendo en consideración el Clima Organizacional y las variables sociodemográficas de los participantes del estudio. La muestra estuvo conformada por 132 participantes de la ciudad de Santiago de Chile, Chile. Fue una investigación de diseño no experimental de tipo correlacional. La técnica que se aplicó fue la encuesta, los instrumentos fueron el Cuestionario de Burnout para el profesorado revisado (CBP-R) de Moreno y Colaboradores, el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer y una ficha de variables sociodemográficas para profesores universitarios elaborado por el autor de las tesis. Los resultados obtenidos indicaron correlaciones significativas entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional y no así entre el desgaste y las variables sociodemográficas.



Carrillo (2010) analizó la presencia del Síndrome de Burnout en las enfermeras que en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos en México. La investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptivo. La muestra fue censal, porque estuvo conformada por la totalidad del personal de enfermería (70) de ambos sexos de los 3 diferentes turnos. La técnica que se empleó fue la Encuesta, los instrumentos que se utilizaron fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y una encuesta de datos sociodemográficos generales. Los resultados obtenidos fueron el porcentaje de personal de enfermería que se encuentra con un grado severo o alto de Síndrome de Burnout con un 23% en la dimensión Agotamiento Emocional, un 20% en Despersonalización y un 37% en Realización Personal. Concluyendo que se identificó el síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en las enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos del IMSS en un grado medio.

Guerrero y Rubio (2008) tuvieron como objetivos conocer las causas más frecuentes de estrés laboral entre los orientadores de institutos de Enseñanza Secundaria (IES), recoger la valoración que realizan del desempeño de su profesión y evaluar la incidencia del Síndrome de Burnout, así como también analizar su relación con variables sociodemográficas, laborales. La muestra estuvo conformada por 65 orientadores de IES de Extremadura 24 hombres y 41 mujeres. La técnica que se usó fue la encuesta, los instrumentos utilizados fueron Evaluación de Varios Cuestionarios de Ad Hoc y el Inventario de Burnout de Maslach.

Los resultados obtenidos indican que el origen del estrés está relacionado con la sobrecarga de funciones y la ambigüedad de éstas, la formación, la escasa concienciación del profesorado de los profesores a la hora de colaborar, etc.

En relación al Síndrome de Burnout se obtuvieron puntuaciones bajas en la dimensión Despersonalización, altas en Cansancio Emocional y Realización Personal. El 24.6% de los orientadores presentó un nivel medio de Burnout y solo las variables motivacionales influyen significativamente en la vulnerabilidad a padecer Burnout.

Albaladejo, Villanueva, Ortega, Astasio, Calle y Dominguez (2004) efectuaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y de sus tres dimensiones (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) entre los profesionales del área de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales. Es una investigación de diseño no experimental de tipo transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por 622 profesionales clasificados en dos categorías: enfermeros(as) y auxiliares técnicos de Madrid, España. La técnica que se empleó fue la Encuesta, los instrumentos utilizados fueron Maslach Burnout Inventory y un cuestionario de elaboración propia. Los resultados encontrados fueron que el personal de enfermería presentó niveles más altos en la dimensión de Despersonalización y menos niveles en Realización Personal que el grupo de

auxiliares técnicos. Cuando se analizaron los resultados de las 4 escalas por servicios se comprobó que el agotamiento es superior en los trabajadores de oncología y urgencias, en conclusión a menor grado de Satisfacción Laboral más altas son las puntuaciones en las 4 escalas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Concepto de Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de desgaste ocupacional o estrés laboral asistencial, es un padecimiento que se genera como respuesta a presiones que se vuelven prolongadas en el transcurso del tiempo.

La definición más conocida según Maslach (1981) lo describe como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

En la actualidad según Forbes (2011) el síndrome de Burnout es una enfermedad que se encuentra descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como Z73.0 en Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), dentro de la categoría más amplia Z73 de problemas relacionados con dificultades para

afrontar la vida, llegando así a notarse la importancia que se le debe tomar a este padecimiento a nivel mundial.

### **2.2.2 Concepto de Estrés**

Selye (1954,1956, 1974), citado por Buendía (1993), define al estrés como una respuesta fisiológica no específica de un organismo frente a los agentes provocadores que denominó “estresores”, así mismo, lo denominó Síndrome de Adaptación General entendiéndose según este término como una fase de alarma, resistencia y agotamiento, donde se puede explicar de forma directa la aparición de distintas alteraciones psicosomáticas ante la incapacidad del organismo de realizar los cambios adecuados (resistencia) o mantenerlos en el tiempo (agotamiento).

### **2.2.3 Síntomas y Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Cuando una persona se encuentra padeciendo de Burnout, por lo general tanto dentro de la empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, es común hoy en día escuchar a muchas personas decir que se encuentran cansados del trabajo por lo cual no se le presta la debida importancia.

La realidad, es que el Burnout, va más allá de un cansancio habitual que puede ser momentáneo y la persona recuperarse con unos días de descanso; este síndrome está compuesto por una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico y social y así como también en relación con la empresa lo que le da la connotación de síndrome (Forbes, 2011).

En cuanto al nivel psicosocial este produce un deterioro en las relaciones interpersonales, causando depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad en la concentración.

Comúnmente vemos el distanciamiento hacia otras personas y los problemas conductuales que pueden terminar en conductas muy riesgosas orientadas al suicidio, otros, exponiendo la propia salud. El cansancio del cual se habla se presenta a nivel emocional, a nivel de relaciones interpersonales y a nivel del propio sentimiento de autorrealización o realización personal.

Los daños físicos que se pueden generar debido al Síndrome de Burnout se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales e incluso produciéndose daños a nivel cerebral.

También se pueden presentar enfermedades psicosomáticas y/o abuso de sustancias como drogas, fármacos, etc.; los cuales se incluyen como signos característicos del Síndrome.

En el ámbito laboral esta condición de padecer el Síndrome de Burnout afecta a la persona disminuyendo la calidad o productividad de su trabajo presentando una actitud negativa hacia las personas a las que debe prestar sus servicios, se da un deterioro de las relaciones con compañeros, hay un aumento de absentismo, disminuye el sentido de realización, poseen un bajo umbral para soportar la presión y los conflictos que se puedan presentar, entre otros factores.

#### **2.2.4 Causas del Síndrome de Burnout**

Debido a la variedad de síntomas y consecuencias del Síndrome se pueden establecer diversas causas para padecer éste síndrome. Los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores que generan el desarrollo del Burnout.

En primer lugar, se relaciona con las actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente en contacto con los clientes, en las cuales es natural dicho contacto, ya que es parte de su trabajo. Presentándose así comúnmente en doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y entre

otros oficios que tengan contacto directo. Sin embargo, también puede presentarse en otros tipos de labores.

Otro punto es que tiende a estar caracterizado por los horarios de trabajo excesivos, que presentan niveles altos de exigencia laboral terminando por convertirse en hábitos o costumbres de manera inconsciente.

El Síndrome de Burnout normalmente puede presentarse cuando se presentan condiciones a nivel personal (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), así como también a nivel organizacional (deficiencias en la definición del puesto, el ambiente laboral, otros).

En general todas las condiciones mencionadas anteriormente pueden generar Burnout en situaciones de trabajo en exceso, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales predomina confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, y así como también el exceso de compromiso en relación a las responsabilidades que requiere el trabajo (Albee, 2000; véase Forbes, 2011).

El estrés laboral es una base óptima para generar el desarrollo del Burnout, al cual las personas llegan por medio de un proceso de acomodación

psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermiss, 1980; véase Forbes, 2011). En este proceso se puede distinguir tres fases:

- a. Fase de estrés: en el cual se produce un desajuste entre las demandas laborales y los recursos que posee el trabajador.
- b. Fase de agotamiento: en el cual se generan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c. Fase de agotamiento defensivo: en el cual se observan cambios en la conducta del trabajador tales como el cinismo entre otras.

Existen diversos modelos que explican el Síndrome de Burnout los cuales pueden considerarse para gran interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos organizacionales, en general el personal con trabajos de servicios que puedan presentar riesgos asociados al concepto.

### **2.2.5 Dimensiones del Síndrome de Burnout**

Según Maslach y Jackson (1981) citado por N. Seisdedos (1997) clasifican al Síndrome de Burnout en tres dimensiones:

- Cansancio Emocional: Lo describen como los sentimientos de cansancio emocional y/o físico que experimenta una persona producto de su propio trabajo, lo que genera que sienta que está al límite de sus capacidades, impotencia, y desesperanza.



- Despersonalización: Lo describen como una respuesta impersonal e insensible hacia los clientes y personal a su cargo. Suelen tener conductas negativas como aislarse o ausentarse al trabajo.
- Realización Personal: Lo describen como sentimientos de competencia, motivación y éxito frente a su trabajo.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **Síndrome de Burnout**

Según Maslach (1981) lo describe como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente. Sus dimensiones se definen a renglón seguido.

### **Síndrome**

Es un conjunto de diversos síntomas que caracterizan o describen una determinada enfermedad.

### **Estrés**

Selye (1954,1956, 1974), citado por Buendía (1993), define al estrés como una respuesta fisiológica no específica de un organismo frente a los agentes

provocadores que denominó “estresores”, así mismo, lo denominó Síndrome de Adaptación General entendiéndose según este término como una fase de alarma, resistencia y agotamiento, donde se puede explicar de forma directa la aparición de distintas alteraciones psicosomáticas ante la incapacidad del organismo de realizar los cambios adecuados (resistencia) o mantenerlos en el tiempo (agotamiento).

### **Estrés Laboral**

Es la manifestación de síntomas negativos relacionados al trabajo que desempeña un colaborador, por ejemplo: cansancio extremo, sentimientos de desesperanza, angustia, ansiedad, disminución del sueño, somatizaciones como dolores de cabeza, gastritis, tensión muscular, entre otros.

De acuerdo a la frecuencia e intensidad con que se manifiesten los síntomas se puede determinar el nivel o grado de estrés que presenta una persona.

### **Cansancio Emocional**

Lo describen como los sentimientos de cansancio emocional y/o físico que experimenta una persona producto de su propio trabajo, lo que genera que sienta que está al límite de sus capacidades, impotencia, y desesperanza.

### **Despersonalización**

Lo describen como una respuesta impersonal e insensible hacia los clientes y personal a su cargo. Suelen tener conductas negativas como aislarse o ausentarse al trabajo.

### **Realización Personal**

Lo describen como sentimientos de competencia, motivación y éxito frente a su trabajo.

### **Supervisor**

Es la persona encargada de dirigir y orientar el trabajo de un grupo de personas a través de técnicas y/o estrategias para contribuir con la optimización y éxito de la organización.

### **Operario de limpieza**

Es la persona encargada de realizar tareas operativas relacionadas al mantenimiento y limpieza de un área determinada.

## **Supermercado**

Se define como un establecimiento que permite el acercamiento de las personas a una variedad de productos de diferentes marcas, precios y estilos.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Formulación de hipótesis principal e hipótesis específicas.**

##### **3.1.1. Hipótesis principal**

Existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis secundarias**

- Existe alto nivel de cansancio emocional en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.
- Existe alto nivel de despersonalización en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017

- Existe bajo nivel de realización personal en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.
- Existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según sexo.
- Existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según el grado de instrucción.

### **3.2 Variables, definición conceptual y operacional.**

#### **3.2.1. Variable**

La variable de la investigación es Síndrome de Burnout.

#### **3.2.2 Definición conceptual (marco teórico)**

Según Maslach (1981) la describe como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

Según Maslach y Jackson (1981) citado por N. Seisdedos (1997) clasifican al Síndrome de Burnout en tres dimensiones:

- Cansancio Emocional: Lo describen como los sentimientos de cansancio emocional y/o físico que experimenta una persona producto de su propio trabajo, lo que genera que sienta que está al límite de sus capacidades, impotencia, y desesperanza.
- Despersonalización: Lo describen como una respuesta impersonal e insensible hacia los clientes y personal a su cargo. Suelen tener conductas negativas como aislarse o ausentarse al trabajo.
- Realización Personal: Lo describen como sentimientos de competencia, motivación y éxito frente a su trabajo.

### **3.2.3 Definición operacional**

Es una variable de tipo cualitativa que se presenta en varios niveles según el grado de intensidad, se mide con el inventario de Burnout de Maslach. Constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional frente a su trabajo y hacia las personas de su entorno.

Se mide a través de 3 dimensiones: agotamiento/ cansancio emocional, despersonalización y realización personal; para determinar niveles altos de síndrome de burnout se debe obtener altas puntuaciones en las dos primeras dimensiones y bajas en la tercera.

### 3.3 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

#### *Operacionalización de la variable*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
SÍNDROME DE BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL (CE) (AGOTAMIENTO, FRUSTRACIÓN, ESFUERZO EXCESIVO)	ALTA: 27-54 MEDIA: 19-26 BAJA: 0-18	1, 2, 3, 8, 20, 13, 6, 14
	DESPERSONALIZACIÓN (DP) (FRIALDAD Y DISTANCIAMIENTO)	ALTA: 10-30 MEDIA: 6-9 BAJA: 0-5	5, 10, 11, 15, 22
	REALIZACIÓN PERSONAL (RP) (EMPATÍA, EFICACIA, INFLUENCIA, ACTIVO, CLIMA, ESTIMULACIÓN, RESULTADOS, ESTABILIDAD)	ALTA: 40-56 MEDIA: 34-39 BAJA: 0-33	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21



## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Diseño metodológico; método, nivel y tipo de investigación.**

Es una investigación que emplea el método cuantitativo, es de nivel descriptivo y el tipo de investigación es de campo, transversal, expostfacto.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método cuantitativo se caracteriza por tomar muestras de poblaciones determinadas, procesa gran cantidad de información, los analiza empleando técnicas matemáticas y estadísticas; asimismo los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es de campo porque se toman los datos en el lugar de los hechos, es transversal porque se toman los datos a manera de corte o una

toma fotográfica y es ex post facto porque se toman los datos después de ocurrido los hechos.

#### **4.2 Diseño muestral; población, muestra, y técnicas de muestreo.**

##### **Población**

La población está conformada por supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, que totalizan 64 personas, conformado por 30 hombres y 34 mujeres con edades que oscilan desde los 24 hasta los 52 años.

##### **Muestra**

La muestra fue de tipo censal porque abarcó a la totalidad de supervisores, por lo que se considera que no ha requerido ningún tipo de muestreo ni aplicar fórmulas para calcular el tamaño de la muestra.

#### **4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

La técnica es de tipo encuesta, el instrumento es el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach. Se usó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Construido por C. Maslach y S.E. Jackson en 1981 y 1986. Trabajaron con una muestra compuesta por 1025 sujetos de diversas profesiones de tipo asistencial: 142

policías, 132 enfermeras, 125 administradores, 116 profesores, 159 asistentes sociales, 97 orientadores, 63 empleados en centros de salud, 43 médicos, 40 psicólogos y psiquiatras, 31 abogados y 77 de otras profesiones. La adaptación fue hecha por N. Seis dedos en el Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. en Madrid, España en 1997, la muestra estuvo conformada por 156 profesionales de los servicios médicos.

El inventario tiene como finalidad la evaluación de tres variables del Síndrome de Estrés Laboral Asistencial: Cansancio Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal. El protocolo contiene 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, el sujeto valora mediante un rango de 0 a 6 adjetivos que van de nunca a diariamente, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Los factores que contiene son Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el trabajo. La aplicación puede ser individual y colectiva en adultos, el tiempo es variable entre 10 a 15 minutos. En cuanto a la calificación los sujetos por encima del centil 57 se incluyen en la categoría alto, entre el centil 34 a 66 en la categoría medio y entre el centil 1 a 33 la categoría es baja.

Desde un enfoque de validez convergente se puede aportar evidencia sobre el MBI con el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionados con el estrés laboral asistencial. En los estudios originales de Maslach y Jackson (1986) se obtuvieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado.

La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés las medidas en otras variables que por hipótesis están relacionadas con estrés. Los índices aportados por las autoras en su manual original se presentan de forma breve los índices encontrados; en el primer grupo 40 asistentes sociales aquellos profesionales que sus compañeros consideraban emocionalmente agotados por el trabajo obtenían mayor puntuación en cansancio emocional CE del MBI, y también en despersonalización DP.

En el grupo de 142 profesionales de la policía se emplearon las valoraciones de sus conyugues (Jackson y Maslach, 1982) para que diera su juicio sobre la conducta profesional y esos juicios se correlacionaron con las puntuaciones del MBI cuando era mayor el número de clientes que el profesional debía tratar; en un estudio de Maslach y Jackson (1984) con una muestra de población general (N=845) con personas que tenían que hacer contactos públicos, quienes tenían un número de entrevistas o contactos diariamente igual o superior a 40 elevaban drásticamente sus puntuaciones en CE y DP y las bajaban en RP; esto se refleja en los dos grupos (43 médicos y 91 profesionales de asistencia social). Los resultados del análisis de datos personales arrojan una nueva fuente de validación al observarse (por ejemplo, en el grupo de 180 profesionales de asistencia social), que quienes aprecian menos satisfacción de progreso en su carrera profesional obtienen una puntuación mayor (relación negativa) en Cansancio emocional y en Despersonalización y quienes aprecian mayor progreso alcanzan una puntuación mayor en Realización profesional.

En relación a la confiabilidad, los coeficientes de los estudios originales se obtuvieron en muestras no empleadas para la selección final de los elementos (para evitar una inflación espuria de los índices). Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0.90 en CE (Cansancio Emocional), 0.79 en DP (Despersonalización) y 0.71 en RP (Realización Personal) y sus correspondientes errores de media (puntuaciones directas) fueron de 3.80; 3.16 y 3.73 respectivamente.

#### **4.4 Técnicas de recopilación y procesamiento de la información.**

- Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach a todos los trabajadores.
- Se revisó que estuvieran correctamente respondidos
- Se elaboró una base de datos en el software Excel.
- Se elaboró tablas de frecuencias y se usó medidas de tendencia central y de dispersión.

#### **4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis.**

En relación a las técnicas estadísticas utilizadas para el análisis de los datos se utilizó la distribución de frecuencias y los índices porcentuales.

Para la comprobación de hipótesis, se comparó los índices porcentuales y también las medias obtenidas por los grupos o criterios de comparación.

#### **4.6 Aspectos éticos contemplados.**

- Confidencialidad y anonimato al no difundir los datos o información personal que pueda afectar o causar algún daño.
- Cita de autores siguiendo las normas APA establecidas para la realización de investigaciones.
- Se cumple las normas del Colegio de Psicólogos del Perú en relación a la metodología usada para la investigación.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Análisis descriptivo de los resultados

En esta parte se presentan los resultados hallados en la investigación apelando a la estadística descriptiva, porque los datos se presentan en tablas de frecuencia para dar a conocer los niveles de la variable investigada que es el síndrome de Burnout.

*Tabla 1 Niveles de Síndrome de Burnout.*

Síndrome de Burnout	Personas	%
Alto	24	37.5
Medio	13	20.3
Bajo	27	42.2
Total	64	100

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 1, se observa que 27 personas (42.2%) presenta nivel bajo, mientras que 24 personas (37.5%) tiene nivel alto y otras 13 personas (20.3%) tienen nivel medio.

*Tabla 2 Niveles de la dimensión Cansancio Emocional.*

Cansancio		
emocional	Cantidad	%
Alto	29	45.3
Medio	8	12.5
Bajo	27	42.2

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 2, se puede apreciar que en la dimensión de cansancio emocional 29 personas (45.3%) presentan nivel alto, 27 personas (42.2%) nivel bajo y 8 personas (12.5%) tienen nivel medio.

*Tabla 3 Niveles de la dimensión Despersonalización.*

Despersonalización	Cantidad	%
Alto	21	32.8
Medio	17	26.6
Bajo	26	40.6

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 3, se observa que en la dimensión de despersonalización 26 personas (40.6%) presentan nivel bajo, mientras que 21 personas (32.8 %) tienen nivel alto y otras 17 personas (26.6%) tienen nivel medio.



*Tabla 4 Niveles de la dimensión Realización Personal.*

Realización		
Personal	Cantidad	%
Alto	16	25
Medio	16	25
Bajo	32	50

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 4, se aprecia que en la dimensión realización personal 32 personas (50%) presentan nivel bajo, mientras que 16 personas (25%) tienen nivel alto y otras 16 personas (25%) nivel medio.

*Tabla 5 Niveles de Síndrome de Burnout en los supervisores según sexo.*

Diferencias según sexo	Medias	Niveles
Mujeres	32.8	Medio
Hombres	27.7	Medio

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 5, se observa que de acuerdo al sexo el 32.8% de mujeres presenta nivel medio, mientras que el 27.7% de hombre tiene nivel medio.

*Tabla 6 Niveles de Síndrome de Burnout en los supervisores según el grado de instrucción.*

Grado de instrucción	Promedio	Nivel
Primaria	27.5	Medio
Secundaria	28.0	Medio
Técnico	25.1	Medio
Superior	35.0	Medio

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 6, se aprecia que el 35.0% de personas ubicadas en grado de instrucción superior, el 25.1% con nivel técnico, el 28.0% con nivel secundaria y otro 27.5% con nivel primaria presentan según el grado de instrucción nivel medio.

## **5.2 Comprobación de hipótesis**

### **5.2.1 Hipótesis principal**

HP: Existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

Ho: No existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

#### **Comprobación de hipótesis:**

Como se observa en la Tabla 1, 27 personas (42.2%) tiene nivel bajo de síndrome de Burnout, y otro grupo de 24 personas (20.3%) tiene nivel medio, y el tercer grupo de 14 personas (37.5%) tiene nivel alto de síndrome de Burnout.

Asimismo el promedio obtenido del total de percepciones es de 30.41% de personas se ubica en el nivel medio. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

### **5.2.2 Hipótesis secundarias**

#### **Hipótesis Secundaria 1**

**Ha:** Existe alto nivel de cansancio emocional en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

**Ho:** No existe alto nivel de cansancio emocional en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

#### **Comprobación de hipótesis:**

Como se observa en la tabla 2, en la dimensión de cansancio emocional 29 personas (45.3%) tiene nivel alto, otras 27 personas (42.2%) tiene nivel bajo y 8 personas (12.5%) tiene nivel medio. Asimismo el promedio de personas 22.75% se ubica en el nivel medio. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### **Hipótesis Secundaria 2**

**Ha:** Existe alto nivel de despersonalización en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

**Ho:** No existe alto nivel de despersonalización en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

### **Comprobación de hipótesis:**

Como se observa en la tabla 3, en la dimensión de despersonalización 26 personas (40.6%) presentan nivel bajo, mientras que otras 21 personas (32.8%) tienen nivel alto y otro grupo de 17 personas (26.6%) tienen nivel medio. Asimismo en el promedio de los resultados el 7.65% de personas se ubica en el nivel medio. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

### **Hipótesis Secundaria 3**

**Ha:** Existe bajo nivel de realización personal en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

**Ho:** No existe bajo nivel de realización personal en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.

### **Comprobación de hipótesis:**

Como se observa en la tabla 4 en la dimensión de realización personal 32 personas (50%) tienen nivel bajo, mientras que 16 personas (25%) presenta nivel alto (25%) y otras 16 personas (25%) nivel medio. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Hipótesis Secundaria 4**

**Ha:** Existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según sexo.

**Ho:** No existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según sexo.

**Comprobación de hipótesis:**

En la Tabla 5 se puede apreciar que la media de nivel de Síndrome de Burnout el 32.8% de hombres y el 27.7% de mujeres presentan nivel medio respectivamente; Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

**Hipótesis Secundaria 5**

**Ha:** Existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según el grado de instrucción.

**Ho:** No existe alto nivel de síndrome de burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según el grado de instrucción.

**Comprobación de hipótesis:**

En la Tabla 6 se observa que la media de nivel de síndrome de burnout de los niveles de instrucción de primaria (27.5%), secundaria (28.0%) y técnico (25.1%), superior (35.0%), se ubican en el nivel medio respectivamente; por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

### 5.3 Discusión de los resultados

En la investigación se halló que 27 supervisores (42.2%) tienen bajo nivel de síndrome de burnout, mientras que otros 24 supervisores (37.5%) tienen alto nivel y un grupo menor de 13 supervisores tiene nivel medio del síndrome; por lo que es importante que el Área de Gestión de personal de la empresa realice actividades que pueda atenuar la presencia de nivel alto del síndrome, asimismo impartir capacitación para que los supervisores puedan sobrellevar y controlar los estímulos generadores de estrés.

En los resultados de las dimensiones del síndrome de burnout, se detectó que en la dimensión cansancio emocional la mayoría de la población con 29 trabajadores (45.3%) presenta nivel alto, en la dimensión despersonalización el (40.6%) con 26 trabajadores presenta nivel bajo, y en la dimensión realización personal la mayoría con 32 trabajadores (50%) presenta nivel bajo, estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores que si bien es cierto no tienen altos niveles de burnout en las dos primeras dimensiones, en la dimensión autorrealización el nivel es bajo, porque no encuentran oportunidades de ascender, de mejorar sus condiciones laborales y tampoco reciben estímulos o incentivos por parte de la empresa, por lo que es conveniente que la empresa adopte políticas tendientes a lograr que los trabajadores se desarrollen profesional y laboralmente y encuentren oportunidades de mejora en la empresa.

Asimismo en los resultados se encontró que el promedio de la presencia del síndrome de burnout en relación al sexo y grado de instrucción los trabajadores presentan nivel medio.

Comparando con otras investigaciones como la de Soto y Valdivia (2012), se puede encontrar la similitud en relación a los resultados en el nivel de realización personal o autorrealización encontrándose en ambos casos en nivel bajo. En el caso de la investigación de Picasso-Pozo et al., (2012) se menciona que en dicha investigación se encontraron diferencias significativas en relación al sexo mientras que en la presente investigación no se encontraron.

## 5.4 Conclusiones

En la investigación se halló que la mayoría de personas (42.1%) presentan nivel bajo de Síndrome de Burnout, mientras que el (37.5%) tiene nivel alto y otro grupo (20.3%) tiene nivel medio.

En los resultados de la dimensión Cansancio Emocional se detectó que la mayoría de la población (45.3%) se encuentra en nivel alto, mientras que el (42.2%) presenta nivel bajo y el (12.5%) nivel medio.

En la dimensión de Despersonalización se concluye que la mayoría de las personas (40.6%) presenta nivel bajo, mientras que el (32.8%) tiene nivel alto y el (26.6%) nivel medio.

En la dimensión Realización Personal se encontró en los resultados que la mayoría de la población (50%) presenta nivel bajo, mientras que el otro porcentaje presentó (25%) nivel medio y (25%) nivel alto.

Se pudo apreciar que la media de nivel de Síndrome de Burnout de hombres y mujeres es de 32.8 y de 27.7 respectivamente, ubicándose ambos en el nivel medio.

En cuanto al grado de instrucción se observó que la media de nivel de Síndrome de Burnout en los niveles de instrucción de primaria (27.5), secundaria (28.0) y técnico (25.1), superior (35.0), ubicándose en el nivel medio.



## 5.5 Recomendaciones

Aunque la presencia de Síndrome de Burnout General sea en niveles bajos, existe un porcentaje que presenta niveles alto y medio por lo que se sugiere trabajar con esa población en primer lugar determinar qué factores son los que están afectando a los supervisores de operarios de limpieza de Supermercados de Lima para que presenten conductas negativas frente al trabajo.

Así mismo, determinar todas las actividades que realizan los supervisores para analizar si el colaborador está trabajando de acuerdo a las funciones establecidas por el MOF o si tiene exceso de carga laboral perjudicando su desempeño, determinar el cumplimiento del perfil de puesto, ya que al no cumplir con las competencias necesarias la persona no podrá ejecutar su trabajo con eficiencia. A partir de ello, tomar medidas preventivas con la elaboración de un plan de trabajo que busque mejorar e incrementar el confort y el posicionamiento del colaborador en su trabajo, a través de capacitaciones en habilidades blandas (Liderazgo, Comunicación efectiva, Escucha Activa, relaciones interpersonales, otros) y estrategias de afronte a situaciones de alto estrés.

Asimismo, establecer programas de reconocimiento del desempeño de cada colaborador mediante incentivos y/o estímulos que permitan fidelizar a los colaboradores con la organización (colaborador del mes, bonos, cupones, otros); con el fin de mejorar el estado psicológico y/o anímico, la calidad de trato que brindan y el manejo de personal a cargo.

## Referencias Bibliográficas

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. y Dominguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 78 (4), 11-35. Recuperado el 15/07/2017 de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008)
- Cáceres, G. (2006). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar*. (Tesis Doctoral). Facultad de Medicina – Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado el 22/07/2017 de <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>
- Carrillo, E. (2010). *Síndrome de Desgaste Profesional en Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos*. (Tesis de Maestría). Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía – Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado el 22/07/2017 de <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/EDGARCARILLOTORRES.pdf>
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. (Tesis de Maestría). Escuela de Salud Pública - Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba. Recuperado el 23/07/2018 de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)
- Cicerone, L. (2013). *Call Center y Síndrome de Burnout*. (Tesis de Licenciatura). Escuela de Psicología de la Universidad Abierta Interamericana, Rosario. Recuperado el 25/07/2017 de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
- Comín, E., De la Fuente, I. y Gracia, A. (2011). “*El estrés y el riesgo social para la salud*”. España: Maz. Recuperado el 03/08/2017 de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

- Dávila, J. y Romero, P. (2010). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del área de Emergencia*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado el 28/07/2017 de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf>
- Díaz, S. (2012). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el Personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud*. (Tesis de Licenciatura). Escuela de Psicología - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 12/07/2017 de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL\\_Diaz\\_Ruiz\\_StephanyMedalit.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf)
- Farfán, M. (2009). *Relación del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en docentes de Educación Secundaria en Centros Educativos Estatales y Particulares*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado el 02/08/2017 de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan\\_mm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf)
- Forbes, R. (2011). Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista Éxito Empresarial*, (160) 1-4. Recuperado el 03/08/2017 de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Gomero, R., Palomino, J., Ruiz, F. y Yesán, C. (2005) Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Coppe Corporation. *Revista Médica Herediana*, 16 (4), 23-35. Recuperado el 05/08/2017 de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view/801/767>

- Guerrero E. y Rubio J. (2008). Fuentes de estrés y Síndrome de Burnout en orientadores de institutos de enseñanza secundaria, *Revista de educación* 347, 229-254. Recuperado el 07/08/2017 de [http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347\\_11.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347_11.pdf)
- Gómez, R., Guerrero, E. y González-Rico, P. (2014). Síndrome de Burnout Docente: Fuentes de Estrés y Actitudes Cognitivas Disfuncionales. *Boletín de Psicología*, (112), 83-99. Recuperado el 01/08/2017 de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N112-5.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4° ed). México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5° ed.). México D.F., México: McGrawHill.
- Herranz-Bellido, J., Reig-Ferrer, A. y Cabrero-García, J. (2006). La Prevalencia del Estrés Laboral Asistencial entre los Profesores Universitarios. *Revista de Análisis y Modificación de Conducta*, 32 (146), 743-766. Recuperado el 20/07/2017 de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25008/1/2006\\_Herranz\\_etal\\_AMC\\_2.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25008/1/2006_Herranz_etal_AMC_2.pdf)
- Informador (2014). Síndrome de Burnout, el nuevo enemigo laboral. *Diario Informador Mx*, México. Recuperado el 15/09/2017 de <https://www.informador.mx/Economia/Sindrome-de-burn-out-el-nuevo-enemigo-laboral-20140712-0117.html>
- Joffre, V. (2011). *Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud en el Hospital General "Dr. Carlos Canseco"*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, México. Recuperado el 23/08/2017 de <https://hera.ugr.es/tesisugr/18487245.pdf>

- López, L. y Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista Chilena de Psicología*, 11 (1) 149-165. Recuperado el 15/07/2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>
- Mena, L. (2010). *El Desgaste Profesional en Profesores Universitarios: Un Modelo Predictivo*. (Tesis de Doctorado). Facultad de Psicología y Educación de la Universidad de Granada. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5531/1/18732434.pdf>
- Miño A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional, *Revista Psicología Científica* 15. Recuperado el 01/08/2017 de <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Ponce, C. et al. (2005). El Síndrome del “Quemado” por Estrés Laboral Asistencial en Grupos de Docentes Universitarios. *Revista IIPSI*, 8 (2), 87-112. Recuperado el 15/07/2017 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000400005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400005)
- Picasso, et al. (2012). Síndrome de Burnout en Estudiantes de Odontología de una Universidad Peruana, *Revista de Ciencias Médicas* 9 (1), 51-58. Recuperado el 03/08/2017 de [http://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2012/Kiruv.9/Kiru\\_v.9\\_Art8.pdf](http://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2012/Kiruv.9/Kiru_v.9_Art8.pdf)
- Reyes, L. (2014). *Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio, Piura 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 12/07/2017 de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/341/1/TL\\_Reyes\\_Aguinaga\\_LucianadelCarmen.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/341/1/TL_Reyes_Aguinaga_LucianadelCarmen.pdf)

- Salas, J. (2010). *Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout en Docentes de la UGEL N° 7*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado el 27/07/2017 de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/616/1/Salas\\_dj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/616/1/Salas_dj.pdf)
- Seisdedos, N. (1997). *Manual del Inventario "Burnout" de Maslach*. Madrid, España:TEA Ediciones S.A.
- Soto, R. y Valdivia, N. (2012). *Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de Educación Inicial Sector Callao*. (Tesis de Maestría). Facultad de Educación de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 18/09/2017 de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1330/1/2012\\_Soto%26Valdivia\\_Niveles%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20profesoras%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial-%20sector%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1330/1/2012_Soto%26Valdivia_Niveles%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20profesoras%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial-%20sector%20Callao.pdf)
- UGT (2006). *"Guía sobre el Síndrome del Quemado (Burnout)"*. Madrid, España: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Recuperado el 02/08/2017 de <https://es.scribd.com/doc/39133004/Guia-Sobre-El-Sindrome-de-Quemado-Burnout>

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN SUPERVISORES DE OPERARIOS DE LIMPIEZA DE SUPERMERCADOS DE LIMA, 2017**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>DISEÑO METODOLOGICO, POBLACION Y MUESTRA</b>
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS PRINCIPAL</b>	<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	<b>DISEÑO METODOLOGICO</b>
¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017?	Describir el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.	Existe alto el nivel de Síndrome de Burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017.	Según Maslach (1981) lo describe como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.	Es una investigación que emplea el método cuantitativo, de nivel descriptivo y de tipo de campo, transversal, expostfacto.
<b>PROBLEMA SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVO SECUNDARIOS</b>	<b>HIPOTESIS SECUNDARIAS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>POBLACION</b>
a. ¿Cuál es el nivel de Cansancio Emocional que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017? b. ¿Cuál es el nivel de Despersonalización que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017? c. ¿Cuál es el nivel de Realización Personal que presentan supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017? d. ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según sexo? e. ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según grado de instrucción?	a. Determinar el nivel de Cansancio Emocional que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017. b. Determinar el nivel de Despersonalización que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017. c. Determinar el nivel de Realización personal que presentan los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017. d. Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según sexo. e. Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según grado de instrucción.	a. Existe alto el nivel de Cansancio Emocional en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017. b. Existe alto nivel de Despersonalización en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017. c. Existe bajo nivel de Realización Personal en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017. d. Existe alto nivel de Síndrome de Burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según sexo. e. Existe alto nivel de Síndrome de Burnout en los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017, según el grado de instrucción.	- Cansancio Emocional: Lo describen como los sentimientos de cansancio emocional y/o físico que experimenta una persona producto de su propio trabajo, lo que genera que sienta que está al límite de sus capacidades, impotencia, y desesperanza. - Despersonalización: Lo describen como una respuesta impersonal e insensible hacia los clientes y personal a su cargo. Suelen tener conductas negativas como aislarse o ausentarse al trabajo. - Realización Personal: Lo describen como sentimientos de competencia, motivación y éxito frente a su trabajo. <b>Instrumento;</b> Sirve para medir el nivel de Síndrome de Burnout de acuerdo a tres dimensiones.	La población son los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, que totalizan 64 personas compuesto por 30 hombres y 34 mujeres con edades que oscilan desde los 24 hasta los 52 años.  <b>MUESTRA</b> La muestra es de tipo censal porque el objetivo es evaluar a todos los supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima.

## ANEXO 02: INSTRUMENTO

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Edad: \_\_\_\_ Sexo: M / F Grado de instrucción: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** En esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Por favor señale el número que considere más adecuado:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos Impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. Me siento agotado por mi trabajo.	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	
15. Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable con las personas a las que doy servicio.	
18. Me siento estimulado después de haber trabajado en contacto con personas.	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

Gracias por su colaboración.



**ANEXO 3: BASE DE DATOS DE SÍNDROME DE BURNOUT EN SUPERVISORES DE OPERARIOS DE LIMPIEZA DE SUPERMERCADOS DE LIMA, 2017.**

N/O	Sexo	Edad	Nivel Educativo	CE	Nivel	D	Nivel	RP	Nivel	Total	Nivel	Burnout	Nivel
1	M	51	Secundaria	14	Bajo	1	Bajo	48	Alto	63	Bajo	15	Bajo
2	F	42	Técnico	4	Bajo	0	Bajo	48	Alto	52	Bajo	4	Bajo
3	F	43	Secundaria	23	Medio	6	Medio	30	Bajo	59	Medio	29	Medio
4	F	38	Secundaria	7	Bajo	8	Medio	41	Alto	56	Bajo	15	Bajo
5	M	24	Secundaria	7	Bajo	4	Bajo	38	Medio	49	Bajo	11	Bajo
6	F	27	Secundaria	8	Bajo	2	Bajo	41	Alto	51	Bajo	10	Bajo
7	M	31	Técnico	8	Bajo	1	Bajo	39	Medio	48	Bajo	9	Bajo
8	F	34	Secundaria	4	Bajo	0	Bajo	41	Alto	45	Bajo	4	Bajo
9	M	52	Secundaria	10	Bajo	1	Bajo	43	Alto	54	Bajo	11	Bajo
10	F	44	Secundaria	6	Bajo	0	Bajo	48	Alto	54	Bajo	6	Bajo
11	F	39	Secundaria	16	Bajo	8	Medio	38	Medio	62	Medio	24	Bajo
12	F	42	Secundaria	27	Alto	8	Medio	20	Bajo	55	Alto	35	Medio
13	M	46	Primaria	29	Alto	4	Bajo	31	Bajo	64	Alto	33	Medio
14	M	38	Superior	39	Alto	17	Alto	27	Bajo	83	Alto	56	Alto
15	M	37	Secundaria	16	Bajo	5	Bajo	39	Medio	60	Bajo	21	Bajo
16	M	46	Secundaria	21	Medio	8	Medio	28	Bajo	57	Medio	29	Medio
17	M	42	Secundaria	17	Bajo	11	Alto	40	Alto	68	Bajo	28	Medio
18	M	35	Secundaria	7	Bajo	0	Bajo	43	Alto	50	Bajo	7	Bajo
19	F	38	Secundaria	23	Medio	8	Medio	29	Bajo	60	Medio	31	Medio
20	M	29	Técnico	8	Bajo	5	Bajo	13	Bajo	26	Bajo	13	Bajo
21	M	39	Superior	13	Bajo	1	Bajo	36	Medio	50	Bajo	14	Bajo
22	F	32	Superior	30	Alto	14	Alto	39	Medio	83	Alto	44	Alto
23	M	48	Secundaria	19	Medio	1	Bajo	47	Alto	67	Bajo	20	Bajo
24	F	35	Técnico	39	Alto	19	Alto	33	Medio	91	Alto	58	Alto
25	M	40	Primaria	18	Bajo	4	Bajo	37	Medio	59	Bajo	22	Bajo
26	F	41	Primaria	27	Alto	8	Medio	20	Bajo	55	Alto	35	Medio
27	F	36	Secundaria	27	Alto	11	Alto	17	Bajo	55	Alto	38	Alto
28	F	37	Técnico	16	Bajo	9	Medio	38	Medio	63	Bajo	25	Medio
29	M	31	Técnico	37	Alto	7	Medio	10	Bajo	54	Alto	44	Alto
30	M	45	Secundaria	38	Alto	9	Medio	13	Bajo	60	Alto	47	Alto
31	M	53	Secundaria	10	Bajo	1	Bajo	43	Alto	54	Bajo	11	Bajo
32	F	36	Secundaria	44	Alto	14	Alto	23	Bajo	81	Alto	58	Alto
33	F	44	Secundaria	6	Bajo	0	Bajo	48	Alto	54	Bajo	6	Bajo
34	F	39	Secundaria	4	Bajo	0	Bajo	41	Alto	45	Bajo	4	Bajo
35	M	38	Secundaria	39	Alto	17	Alto	24	Bajo	80	Alto	56	Alto
36	F	35	Superior	44	Alto	14	Alto	27	Bajo	85	Alto	58	Alto

37	M	34	Técnico	9	Bajo	4	Bajo	42	Alto	55	Bajo	13	Bajo
38	F	37	Superior	38	Alto	18	Alto	12	Bajo	68	Alto	56	Alto
39	M	34	Secundaria	19	Medio	0	Bajo	46	Alto	65	Bajo	19	Bajo
40	M	36	Secundaria	30	Alto	6	Medio	21	Bajo	57	Alto	36	Medio
41	F	39	Secundaria	9	Bajo	5	Bajo	38	Medio	52	Bajo	14	Bajo
42	M	37	Secundaria	8	Bajo	5	Bajo	36	Medio	49	Bajo	13	Bajo
43	F	39	Técnico	14	Bajo	4	Bajo	46	Alto	64	Bajo	18	Bajo
44	F	41	Primaria	19	Medio	8	Medio	36	Medio	63	Medio	27	Medio
45	M	36	Técnico	21	Medio	8	Medio	38	Medio	67	Medio	29	Medio
46	M	47	Secundaria	27	Alto	8	Medio	18	Bajo	53	Alto	35	Medio
47	F	43	Secundaria	29	Alto	8	Medio	20	Bajo	57	Alto	37	alto
48	F	38	Superior	35	Alto	17	Alto	13	Bajo	65	Alto	52	alto
49	F	40	Técnico	41	Alto	15	Alto	10	Bajo	66	Alto	56	alto
50	F	29	Superior	39	Alto	18	Alto	16	Bajo	73	Alto	57	alto
51	F	42	Técnico	11	Bajo	3	Bajo	38	Medio	52	Bajo	14	Bajo
52	M	43	Técnico	19	Medio	6	Medio	30	Bajo	55	Medio	25	Medio
53	F	32	Secundaria	29	Alto	10	Alto	21	Bajo	60	Alto	39	alto
54	F	52	Secundaria	34	Alto	16	Alto	30	Bajo	80	Alto	50	alto
55	M	46	Secundaria	37	Alto	11	Alto	29	Bajo	77	Alto	48	alto
56	M	30	Técnico	44	Alto	13	Alto	29	Bajo	86	Alto	57	alto
57	F	31	Secundaria	27	Alto	11	Alto	30	Bajo	68	Alto	38	alto
58	F	42	Secundaria	41	Alto	17	Alto	21	Bajo	79	Alto	58	alto
59	F	39	Secundaria	39	Alto	17	Alto	20	Bajo	76	Alto	56	alto
60	M	31	Técnico	11	Bajo	0	Bajo	35	Medio	46	Bajo	11	Bajo
61	F	43	Técnico	13	Bajo	0	Bajo	36	Medio	49	Bajo	13	Bajo
62	M	47	Secundaria	39	Alto	16	Alto	14	Bajo	69	Alto	55	alto
63	M	49	Secundaria	31	Alto	11	Alto	15	Bajo	57	Alto	42	alto
64	F	53	Técnico	38	Alto	9	Medio	13	Bajo	60	Alto	47	alto