

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DEL ORGANISMO TÉCNICO DE LA  
ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO –  
OTASS DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y  
SANEAMIENTO, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2022“.**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Psicología**

**Autor:**

Antonella Schiantarelli de las Casas

**Asesor:**

Dra. Ysis Judith Roa Meggo

<https://orcid.org/0000-0001-7750-9807>

Lima - Perú

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	<b>CLAUDIA KARINA GUEVARA CORDERO</b>	<b>43617299</b>
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

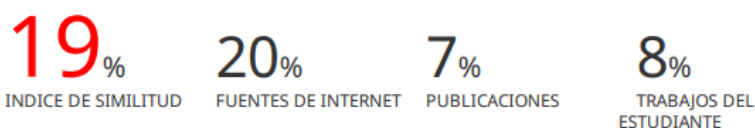
Jurado 2	<b>RENZO MARTINEZ MUNIVE</b>	<b>41466055</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>FERNANDO GARCÍA-GODOS SALAZAR</b>	<b>10280784</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

Tesis Shiantarelli

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados</b> <small>Trabajo del estudiante</small>	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>docplayer.es</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.researchgate.net</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.litres.ru</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>upc.aws.openrepository.com</b> <small>Fuente de Internet</small>	

## DEDICATORIA

Se la dedico a mis padres quienes siempre me apoyaron e impulsaron a no rendirme, además por el esfuerzo y convicción de poder brindarme los medios necesarios para poder continuar.

Asimismo, me la dedico a mí misma, ya que fue un camino difícil de enfrentar y con muchos miedos por vencer y, por último, a mi hija quien me enseñó que el cielo es el límite

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome el ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Quiero hacer mención a mis hermanos y a mi padrino quienes fueron un impulso para seguir creciendo.

Además quiero agradecer a mi pareja quien me ha impulsado a dar todo de mí, resaltar que quien persiste alcanza lo que uno desea, así como fomentar en mi el deseo de superación y triunfo.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Antecedentes de la investigación	14
1.3. Bases teóricas	19
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Objetivos	26
1.6. Justificación	27
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>29</b>
2.1. Tipo de investigación	29
2.2. Población y muestra	31
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	32
2.4. Aspectos éticos	38
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>46</b>
4.1. Discusiones	46
4.2. Conclusiones	51
<b>REFERENCIAS</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Síndrome de Burnout de Maslach _____	35
<b>Tabla 2</b>	Nivel de síndrome de burnout _____	41
<b>Tabla 3</b>	Dimensión - cansancio emocional _____	43
<b>Tabla 4</b>	Dimensión - Despersonalización _____	44
<b>Tabla 5</b>	Dimensión - Realización Personal _____	45
<b>Tabla 6</b>	Matriz de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout _____	57
<b>Tabla 7</b>	“Síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022”. _____	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Síndrome de burnout _____	12
<b>Figura 2</b>	problemática del área administrativa _____	13
<b>Figura 3</b>	Porcentaje de recolección de datos _____	41
<b>Figura 4</b>	Porcentaje de datos de dimensión - cansancio emocional _____	43
<b>Figura 5</b>	Porcentaje de Dimensión - Despersonalización _____	44
<b>Figura 6</b>	Porcentaje de dimensión - Realización Personal _____	45



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal: Describir el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.

En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La técnica es la encuesta, el instrumento utilizado para el cuestionario medido con una escala de Likert, con una muestra de 90 colaboradores.

En los resultados de la variable de Síndrome de Burnout, se obtiene mayor predominancia en el nivel medio con un 46.67%, que representa a 42 colaboradores. Se encuentra el nivel bajo con un 32.22% que son 29 colaboradores y, finalmente el nivel alto con un 21.11% que incorpora 19 colaboradores.

En las conclusiones se determinó que los colaboradores del personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout.

**Palabras claves:** Burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel mundial se ha podido observar que el estrés laboral continuo puede afectar de manera significativa la calidad de vida del trabajador, puesto que ocasiona cuadros de ansiedad, desequilibrio del sueño, depresión y hasta infartos que terminan en parálisis o en la muerte del empleado. El estrés laboral es un factor de riesgo para desarrollar depresión, obesidad, diabetes y, en casos extremos, infartos, por lo que es fundamental que trabajadores y empresas aprendan a gestionarlo y controlarlo. Aguilar & Et Al (2020).

El síndrome del trabajador quemado (burnout) conformará en la próxima Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un problema agrupado al empleo o al desempleo. El síndrome de desgaste emocional, como se cita en la nueva clasificación, está vinculado al estrés crónico en el trabajo, se caracteriza por una despersonalización de las tareas, un desgaste emocional y físico, y bajo rendimiento. Los expertos evalúan que el burnout afecta al 10% de los trabajadores y, en sus formas más graves, a entre el 2% al 5%. Mouzo (2019).

Los empleados que experimentan agotamiento a menudo están expuestos de forma crónica a factores como la toma de decisiones fuera de control, el bajo reconocimiento, los bajos salarios, un entorno de trabajo tóxico o valores personales que no se alinean con los trabajos descritos anteriormente. La desmotivación y el burnout de los empleados reduce la calidad del servicio que brindan las empresas e instituciones. Maslach (2022).

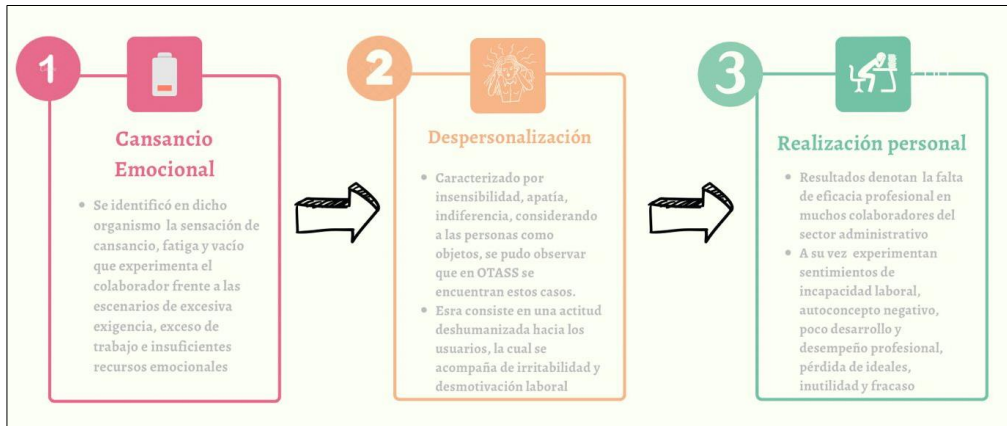
Los altos niveles de estrés y la baja calidad de vida pueden ser factores de riesgo para el desarrollo del síndrome de burnout. Deserción crónica en presencia de factores de estrés laboral y la falta de mecanismos externos e internos que ayuden a adaptarse a las situaciones de trabajo a lo largo del tiempo, lo que a su vez hace que los empleados sean propensos a la enfermedad. Vidotti & Et Al (2019).

Una de las principales causas de absentismo laboral se da por la presencia del Síndrome de Burnout, el cual se ha convertido en uno de los problemas de origen más significativo para el ámbito laboral. Los mayores determinantes del síndrome son: la baja implicación laboral, el escaso nivel de autonomía, la indefinición de las tareas, el malestar físico, la elevada presión del trabajo, la ausencia de apoyo en la supervisión y la dirección, la rutina y la burocracia. Castillo (2019).

En América Latina, casi ocho de cada 10 usuarios reportan sufrir agotamiento o "síndrome de agotamiento", según un estudio reciente de la aplicación de meditación y atención plena Pura Mente, indica que el estrés puede afectar negativamente a ambos. Efectos negativos mental y emocionalmente. Durante la pandemia del COVID 19 el nivel de burnout y fatiga mental se elevó impulsado por un mayor encierro y por la consolidación del modelo de trabajo remoto. Becera (2022).

En el Perú, el 60% de trabajadores sufre de estrés, según el último reporte del Instituto Integración, por lo que se encuentran propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación. Olavarría (2018).

**Figura 1**  
*Síndrome de burnout*



Fuente: elaboración propia

### 1.1.1. Realidad problemática del área administrativa

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento que pertenece al estado, promueve y ejecuta la política del ente rector en materia de gestión y administración de la prestación de los servicios de saneamiento y busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz. Dicha institución la cual es motivo de estudio tiene como misión fortalecer las capacidades de los prestadores urbanos de los servicios de saneamiento y promover la unificación de los prestadores y sus procesos, para lograr su sostenibilidad.

**Figura 2**  
*Problemática del área administrativa*



Fuente: elaboración propia

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de identificar posibles casos de síndrome de burnout ya que se sabe que los organismos pertenecientes al estado tienen más posibilidades de inestabilidad laboral ya que dependen del gobierno y el tiempo de este. Por otro lado, se conoce que los colaboradores de este entorno son sometidos a la rotación continua de puestos, motivo que esto afecta al desempeño laboral, el clima, entre otros. Asimismo se conoce que este tipo de problemática que se vive en dichos organismos dan como resultado de una acumulación gradual de emociones negativas respecto a la carrera profesional, distinguida por la fatiga, la irritabilidad, el enfado y el resentimiento hacia los superiores, lo cual no permite el cumplimiento de los fines públicos, dificultando en un futuro las acciones que realiza el estado a favor de los ciudadanos y por otro lado se tiene la cara de mantener en la organización personal infeliz con sus puestos o funciones a cubrir. Cabe señalar, que estas deficiencias afectarán negativamente, además que en un futuro van a repercutir de manera negativa en el logro de objetivos y metas institucionales.

## **1.2. Antecedentes de la investigación**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Pava & Castro (2019), en la ciudad de Antioquia, en un trabajo de grado para optar al título de psicólogas, esbozaron como objetivo general de su investigación: Caracterizar el estado de Burnout en el personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicio al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia. El diseño de la presente investigación es no experimental, puesto que se trabajó con la variable en su estado natural. No se pretendió introducir variables o fenómenos que reaccionen o busquen modificaciones sobre lo investigado. La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo. La muestra resultó en una muestra final de 50 personas, entre ellas 29 mujeres y 21 hombres. Este personal pertenece a áreas como: gestión humana, salud y seguridad en el trabajo, atracción de talento, bienestar, infraestructura y tecnología, relaciones laborales, comunicaciones, mercadeo y seguridad corporativa. Todos los participantes trabajan en una jornada laboral de tiempo completo. En las conclusiones la dimensión que presentó un índice de riesgo mayor fue el agotamiento emocional. La empresa debe trabajar en el mejoramiento de políticas de talento humano y bienestar ya que, si bien los resultados de la evaluación muestran a nivel general una población sin niveles de alerta respecto a burnout, debe tenerse presente que un gran porcentaje de la población está en riesgo al encontrarse en puntos medios-altos en cuanto al agotamiento emocional y la despersonalización, por tal motivo es pertinente hacer una revisión de los objetivos laborales, para validar que estos sean realistas y alcanzables para los trabajadores.

Tipán (2018), en la ciudad de Quito, en un Trabajo de Titulación, modalidad Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de Psicóloga Industrial, trazó como objetivo

general: determinar el Síndrome de Burnout tiene relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A. En la metodología el tipo de investigación es no experimental, se manejó el método estadístico, se empleó como instrumento el Test de Maslach el cual permite medir la presencia del síndrome de Burnout. La muestra está compuesta por 30 personas. En los resultados se denotó que el síndrome de Burnout tiene una relación inversamente proporcional con la Satisfacción Laboral. Por otro lado, en las conclusiones se determinó que de acuerdo a los datos obtenidos del cuestionario de Maslach se puede apreciar que no existe la presencia del Síndrome de Burnout ya que de acuerdo al factor “Cansancio Emocional” los trabajadores se encuentran en un nivel Bajo, con respecto al factor “Despersonalización” los trabajadores se encuentran en un nivel Bajo, mientras que en el factor “Realización Personal” los trabajadores se encuentran en un nivel medio.

Aparicio & Hereira (2017), en la ciudad de Barranquilla, en un Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar por el título de: Magister en seguridad y salud en el trabajo, esbozaron como objetivo general de su investigación: determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa durante el periodo febrero-abril de 2017. Para la metodología el estudio es descriptivo y de corte transversal. La muestra fue conformada por 42 empleados. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory, con una consistencia interna de 0,7948, y un cuestionario de caracterización sociodemográfica y de percepción del estrés. El análisis consistió principalmente en determinar la prevalencia del síndrome y las asociaciones entre las variables de estudio y las subescalas del test. En los resultados se halló una prevalencia del Síndrome de Burnout del 17 %, 29% en alto riesgo, 31% de la muestra en mediano riesgo y 24% en riesgo bajo, asimismo una baja realización personal. Se encontró una relación

estadística significativa entre la subescala cansancio emocional y las variables sexo, condición del puesto de trabajo, agotamiento físico y estrés; asimismo, entre la despersonalización y las variables sexo y carga laboral; y, entre la realización personal y el estrés. En las conclusiones se determinó que se requieren tomar medidas urgentes para erradicar los 7 casos detectados y evitar que la población en alto y mediano riesgo llegue a presentar el síndrome.

Zapata (2015), en la ciudad de Antioquía, en un Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga, planteó como objetivo general de su estudio: medir el nivel de estrés en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi. En la metodología se aplicó el Cuestionario de Maslach de Burnout (MBI) a 22 empleados de la Cooperativa del Municipio de Amalfi. Este instrumento está dividido en 3 subescalas: Despersonalización, Realización personal y Agotamiento emocional. Se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad general de 0,66, lo que indica que la confiabilidad es media, y que por tal motivo es necesario realizar un estudio de validación de la prueba, en la población evaluada. Para el análisis de los resultados se tuvo en cuenta el género, la edad, el nivel de escolaridad, el estado civil y el área de trabajo de los participantes. En las conclusiones se determinó diferencias significativas en las tres subescalas del MBI en cuanto al género, pues las mujeres puntuaron más alto que los hombres. Se evidenció que los solteros, fueron quienes tuvieron más alta puntuación en las tres subescalas de MBI. Los empleados de esta entidad que son separados, y entre las edades 33 y 34 años fueron quienes puntuaron más bajo en las tres subescalas del MBI.



### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Echeverria (2021), en la ciudad de Lima, en una Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Psicología, diseñó como objetivo general de su estudio: establecer diferencias en el Síndrome de Burnout en promotores y administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte. En la metodología el diseño fue no experimental de tipo descriptiva-comparativa. La muestra fue conformada por 157 trabajadores de los cuales 98 fueron promotores y 59 administrativos, de ambos sexos. El instrumento usado fue el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach. Los resultados señalan que no existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout entre promotores y administradores. En las conclusiones se encontró que tan solo un 22% de los administrativos y un 30,6% de los promotores presentan bajo nivel de Síndrome de Burnout. De igual forma se hallaron diferencias significativas del Síndrome de Burnout en los trabajadores según años de servicio, presentando más índices de Síndrome de Burnout los trabajadores que tienen más de 2 años de servicio.

Gomez & Gutierrez (2022), en la ciudad de Lima, en una Tesis para optar el título profesional de: licenciada en psicología, plantearon como objetivo general: Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en docentes de las carreras de Psicología y Obstetricia de una universidad privada de San Juan de Lurigancho. En la metodología para la recolección de datos se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory que se aplicó a 33 docentes, siendo 20 de Psicología y 13 de Obstetricia. Se obtuvo como resultados un nivel bajo con el 75.8%, en el nivel medio se obtuvo el 21.2 % y en el nivel alto se presentó el 3%. Con respecto, a la dimensión de Agotamiento emocional, se identificó que los docentes muestran un nivel bajo que representa el 57.6%. En la Despersonalización se evidencia un nivel bajo con el 84.8%. Contrario a las dimensiones

anteriores, en Realización personal el 97% de los docentes presentan un nivel alto. En las conclusiones se determinó que los docentes universitarios de Psicología y Obstetricia presentan en general Síndrome de Burnout en un nivel bajo.

Meléndez (2018), en la ciudad de Lima, en un Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bosquejó como objetivo general de su estudio: determinar el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja. En la metodología la población de estudio estuvo conformada por 44 colaboradores de ambos sexos, 37 mujeres y 7 hombres, la muestra fue de tipo censal. La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental. La técnica de recopilación de datos será la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el inventario de Burnout de Maslach & Jackson – MBI. En los resultados se encontró que “No hay burnout” representado por un 59,09%, sin embargo, el 29,55% se encuentra en “Riesgo” de padecerlo y el 11,36% tiene una “Tendencia” a experimentar Burnout. Del mismo modo, se evaluaron las tres dimensiones que conforman este síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal, los que puntuaron en nivel “Medio”. El estudio indica que no hay Burnout, y que es importante la prevención oportuna, por lo que se propone un programa de intervención.

Rosales (2018), en la ciudad de Lima, en un trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Planteó como objetivo general de su investigación: determinar el nivel de Estrés laboral en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. En la metodología la muestra estuvo constituida por 71 asesores telefónicos, entre varones y mujeres, en edades promedio de 18 a 56 años. El instrumento utilizado fue el

Inventario de Burnout de Maslach & Jackson (MBI), adaptación al contexto peruano de Llaja, Sarria y García (2007), que evalúa los Niveles del Burnout en sus tres dimensiones, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. En las conclusiones se encontró que existe un 42,3 % de Riesgo en el Síndrome de Burnout, mientras que el 39,4 %, no tiene Burnout, el 16,9 %, existe Tendencia en el Síndrome de Burnout y un 1,4 %, presenta Síndrome de Burnout.

### **1.3. Bases teóricas**

#### **1.3.1 Definiciones**

##### **a) Síndrome de burnout**

Para el autor Sánchez (2020), el síndrome de burnout incluye tres aspectos clínicos como agotamiento emocional, despersonalización y bajo desempeño, las cuales agrupan varios rasgos de otros trastornos. La respuesta emocional en el burnout cree estar mediada principalmente por factores sociales y ambientales que determinan la presencia o aparición de dicho padecimiento, así como de la valoración que realice el individuo tanto de la situación como de los recursos psicológicos para hacer frente a esa situación. Particularmente, el burnout en su origen parece estar conexo con las condiciones laborales y sociales bajo las cuales se desarrolla el trabajo y el impacto de esté en él.

Para el autor Gonzáles (2019), el síndrome de burnout se define como el estrés laboral crónico (estar quemado). Se origina en Estados Unidos en 1974 por el autor Freudenberguer, quien intenta dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional (sanitarias, de servicio sociales, educativas). En los últimos años el síndrome de quemarse por el

trabajo ha sido estimado como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con periodicidad en los profesionales tales como, médicos, profesionales de enfermería, maestros, funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, entre otros, que trabajan en contacto directo con los usuarios.

Castro Do Valle (2020), el Síndrome de Burnout, también conocido como Síndrome de Agotamiento Profesional, tiene una alta prevalencia entre los profesionales de la salud en Brasil. Las personas con este trastorno pueden desarrollar síntomas inespecíficos que van desde la irritabilidad y la tristeza, pasando por manifestaciones físicas como tensión muscular, fallas de memoria y problemas gastrointestinales, Antes de hacer el diagnóstico acerca del síndrome de burnout es necesario establecer que los médicos primero deben descartar trastornos del comportamiento, así como trastornos de ansiedad y del estado de ánimo. Es importante recalcar que el diagnóstico se limita a ambientes laborales y no debe aplicarse a otras situaciones de la vida. Entre los diversos métodos disponibles para evaluar esta enfermedad, el que resultó ser el más prometedor y el más difícil, citado en alrededor del 90% de los estudios evaluados, fue el Burnout Inventory de Maslach y Susan Jackson, cuyo objetivo fue evaluar el fenómeno en profesionales que trabajaron en áreas de servicios humanos y salud.

Para el autor García (2021), quién haciendo mención del concepto elaborado por Maslach y Jackson que es el más usualmente empleado en el ámbito académico precisa que el síndrome de burnout representa la respuesta de una interacción negativa del conflicto entre el individuo y su entorno laboral, consecuencia de un estrés laboral continuo. y se apoya en tres elementos: a) baja realización personal: se refiere a la autoevaluación negativa de los profesionales, especialmente en

cuanto a su capacidad para el trabajo y para interrelacionarse con las personas, es decir, de alguna forma no se sienten satisfechos consigo mismos ni tampoco con los resultados conseguidos en el ámbito de trabajo; b) agotamiento emocional: se define como la percepción de los trabajos de no poder dar más de sí mismos a nivel afectivo, y esta situación produce una pérdida de recursos personales emocionales que se asocia al trabajo cotidiano con personas a las que dan un servicio o atención; c) despersonalización: que se entiende como el desarrollo de una serie de actitudes y comportamientos negativos hacia las personas objetos de su trabajo, a las que deshumanizan culpabilizan de sus dificultades.

### **1.3.2 Teorías vinculadas al Síndrome de Burnout**

#### **a) Modelo explicativo de Maslach y Jackson (1997)**

De acuerdo al modelo explicativo de Maslach y Jackson (1997) el Burnout se define como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación con tendencia a progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el desgaste laboral surge de la brecha entre los ideales personales y la realidad de la vida profesional cotidiana, que involucra principalmente tres dimensiones: a) *Cansancio o Agotamiento emocional*: se refiere a la pérdida progresiva de energía, agotamiento y/o falta de recursos emocionales, fatiga, incapacidad para ofrecer a los demás, etc. Es el componente fundamental del Burnout que puede tener consecuencias físicas y psicológicas. b) *despersonalización*: implica el desarrollo de actitudes y reacciones negativas hacia los usuarios (pacientes y clientes), incluyendo irritabilidad, cinismo e insensibilidad. c) *Falta de realización profesional*: tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, percepción de obstrucción de las posibilidades de logro personal en él. d) trabajo, lo cual hace que disminuyan las expectativas personales e implica una auto evaluación

negativa donde se incluyen rechazo de sí mismo y hacia los logros personales, así como sentimientos de fracaso y baja autoestima.

### **b) Teoría de los Resultados Múltiples**

Golembiewsky, Munzenreider y Stevenson (1986, citado por Capa, 2004), proponen que cuando los factores laborales (seguridad en el trabajo, compensaciones, compañeros de trabajo, supervisores, motivación laboral intrínseca, conocimiento de los resultados, responsabilidad por los resultados, o significado del trabajo) son negativos se puede sufrir Burnout. Este se muestra de diferentes maneras: altos niveles de enfermedad, bajos niveles de ejecución y bajos niveles de productividad.

El modelo contiene efectos de feedback, que refuerzan y ayudan a mantener los efectos principales del puesto del trabajo. Este modelo se basa en lo planteado por Maslach, y puede verse en aumento progresivo de los tres factores en secuencia lógica, según este modelo la fase más letal del Burnout es el cansancio emocional y la menos es la despersonalización.

### **c) Teoría del Estrés-Tensión-Afrontamiento**

Lee y Ashforth (1993, citado por Capa, 2004), han establecido que el proceso de Burnout se puede entender a partir del paradigma Estrés-Tensión-Afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1986). Así, el agotamiento emocional puede considerarse una forma de estrés o tensión, mientras que la despersonalización es una forma de afrontamiento.

Los sujetos que realizan una valoración negativa de las situaciones problemáticas de su trabajo son más propensos de sufrir agotamiento emocional.

### **1.3.3 Definición de las dimensiones**

#### **a) Cansancio emocional**

Para el autor Sánchez (2020), el cansancio emocional se identifica por una disminución de la energía, con un cuadro de fatiga crónica además de una amplia variedad de quejas psicosomáticas y físicas. Este cansancio emocional involucra sentimientos de infelicidad, desesperanza y pesadumbre convirtiéndolo en un indicador del desarrollo de actitudes negativas frente a uno mismo, a su vida y a su trabajo.

Para la investigadora Topa (2022), el cansancio emocional se define como un estado de agotamiento vinculado con el trabajo y que se caracteriza por: cansancio extremo, una menor capacidad para regular los procesos cognitivos, emocionales y un distanciamiento mental, acompañados de un estado de ánimo deprimido y síntomas de angustia psicológicos y psicosomáticos no específicos.

Para los autores Vallejo; Zapata & Pacheco (2021), con referencia al cansancio emocional manifiestan que la fatiga se desvanece con el descanso, sin embargo en el caso específico del agotamiento emocional es ya una carencia de fuerza emocional que genera en el colaborador hastío y desmotivación hacia su puesto de trabajo, es decir, experimenta una falta total de interés en su trabajo.

### **b) Despersonalización**

Para el investigador Pastor (2022), la despersonalización es una experiencia de extrañamiento del propio cuerpo o de uno mismo con la conservación del juicio de la realidad. El sujeto es consciente de la irrealidad del cambio. Asimismo, existe un distanciamiento, una impresión de ser un observador externo en relación con los pensamientos, los sentimientos, las sensaciones, el cuerpo o las acciones de uno mismo. Esto se convierte en un cambio permanente y significativo en la autopercepción y la realidad que aumenta con aturdimiento, vértigo y pérdida de la claridad.

Para la autora Peñaherrera (2022), la despersonalización es un aspecto interpersonal en el que resalta el cinismo, que desenvuelve una reacción negativa e inapropiada en respuesta al agotamiento o cansancio emocional. Se presentan otros tipos de comportamientos tales como: indiferencia, irritabilidad, pérdida de empatía y distanciamiento reducción del compromiso laboral.

Para la investigadora Castro (2020), la despersonalización es un aspecto caracterizado por el desarrollo de conductas negativas, de falta de sensibilidad hacia los receptores del servicio brindado. Es una forma de protegerse del cansancio, lo que genera aislamiento, desarrollo de una actitud fría, despersonalización en las relaciones. Maneja términos peyorativos hacia sus colegas y servidores.

### **c) Falta de realización personal**

Para las investigadoras Gómez & García (2022), la falta de realización personal implica que el individuo obtiene un estado anímico personal que repercute directamente y de una forma



negativa hacia sí mismo y en la labor que desempeña lo que supone una pérdida de interés por el mismo, irritabilidad, baja productividad y mala autoestima sobre la función de la profesión desempeñada.

Para la investigadora Quispe (2020), la falta de realización personal se origina cuando los colaboradores distinguen que la sobrecarga laboral excede su capacidad, dando oportunidad a la presencia de sentimientos negativos en el trabajador, sosteniendo así la percepción de un trabajo inseguro o inestable; los perjudicados se reprochan al no haber obtenido los objetivos planteados, con una experiencia deficiente y una disminución en su autoestima laboral característico de una depresión

Para la investigadora Moreno (2016), la falta de realización personal es un sentimiento de insuficiencia que se produce cuando el colaborador siente incapaz de responder a las demandas laborales, encontrando insatisfacción en sus logros personales y profesionales, y una disminución del sentimiento de éxito y de productividad en su labor diaria, aparece la idea de fracaso. Esta sensación de no alcanzar emplear todos sus recursos puede trasladar a imponerse un autocastigo y sentirse fracasado, Puede agravarse con la perdida de las oportunidades que el medio le ofrezca y él no logre visualizarlas.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo es el síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es el nivel del cansancio emocional en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?
- b) ¿Cuál es el nivel de la despersonalización en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?
- c) ¿Cuál es el nivel de la realización personal en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Describir el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.

## **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Describir el nivel del cansancio emocional en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.
- b) Describir el nivel de la despersonalización en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.
- c) Describir el nivel de la realización personal en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.

## **1.6. Justificación**

### **1.6.1. Justificación teórica**

El presente estudio poseerá un aporte teórico, ya que son diversas investigaciones que buscan identificar los síntomas asociados al Síndrome de burnout, entre ellas la más relevante la de Maslach y Jackson, quien entiende que este es una respuesta al estrés laboral crónico. La presente investigación pretende identificar el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022, buscando brindar un aporte adicional a la Teoría organizacional que explica el síndrome de Burnout como causa de diversos estresores en el trabajo, ya que este escenario puede haberse visto influido por diversos factores que serán necesarios describir.

### **1.6.2. Justificación metodológica**

Este estudio se justifica metodológicamente porque para la recolección de datos se empleará el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach. Por otro lado, sus ítems evalúan los tres componentes del estrés laboral asistencial como son: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal valorados con una escala tipo Likert, y que podrá ser empleado por investigadores interesados en este tema de estudio.

### **1.6.3. Justificación práctica**

La presente investigación es conveniente porque permitirá identificar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022, enfocándose de esta forma un espacio de información importante, ya que este es un tema poco estudiado dentro de nuestra realidad local.

### **1.6.4. Justificación social**

El presente estudio tendrá una relevancia social porque brindará un aporte al campo de investigación y a las instituciones administrativas públicas acerca del síndrome de burnout en los colaboradores del personal administrativo, para de esta forma implementar posteriormente estrategias que permitan anticipar esta problemática, en beneficio de la entidad pública, colaboradores en general y la comunidad en su totalidad.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es cuantitativo ya que para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo es apropiado cuando se necesita evaluar magnitudes o la ocurrencia de algún fenómeno. Se plantea un problema, se realiza una revisión de la literatura para construir un marco teórico, se esbozan los objetivos del estudio, también se recolectan los datos utilizando procesos estandarizados y defendidos por la comunidad científica. Para que un estudio sea admitido por otros investigadores se debe señalar que se ha utilizado este procedimiento.

#### 2.1.1. Diseño de investigación

Para el investigador Niño (2011), el diseño de investigación es la elaboración de un plan que resguarde todo el proceso de investigación, en sus diversas etapas y actividades comprendidas, desde el momento en que se delimita el tema de estudio y se formula el problema de investigación hasta cuando se determinan las técnicas, instrumentos y criterios de análisis. Se concibe como una serie de actividades secuenciales y compuestas diseñadas para atender las circunstancias específicas de cada estudio, las cuales buscan adaptarse a las particularidades de cada investigación e indican las pruebas que se deben aplicar además las técnicas a utilizar para recolectar y analizar.

##### a) Investigación descriptiva

Para los autores Hernández & Mendoza (2018), una investigación es descriptiva ya que al definir propiedades y características de conceptos y fenómenos dentro de un contexto determinado

referido a la variable de investigación. Trata de indagar y definir la variable caracterizándola dentro del planteamiento referido. Recolectan datos y alcanzan información sobre diversos conceptos del fenómeno a investigar. Tal y como dice el nombre, describe la variable. Para los autores Sousa; Driessnack y Costa (2007), en este tipo de estudio se observa, describe y establecen varios aspectos del fenómeno, no existe la manipulación de las variables, tampoco la búsqueda de causa efecto.

### **b) Investigación no experimental**

Para los investigadores Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), un estudio no experimental es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variable para ver su comportamiento dentro de su entorno. Se observa y se mide el fenómeno tal como se encuentra en su contexto natural para luego ser analizada. Para el autor Arias (2020), en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, se observan situaciones existentes, que no han sido provocadas intencionalmente. No se busca influir sobre la variable. En este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son estudiados en su contexto natural sin alterar ninguna situación, así mismo, no se manipulan las variables de estudio. Dentro de este diseño existen dos tipos: Transversal y longitudinal y la diferencia entre ambos es la época o el tiempo en que se realizan. En el caso específico del presente estudio, es de corte transversal.

### **c) Corte Transversal**

Los autores Rodríguez & Mendivelso (2018), precisan que el diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal;

su objetivo principal es identificar la frecuencia de una condición en la población estudiada y es uno de los diseños básicos en el diseño de casos y controles.

El presente estudio es de tipo descriptivo, de carácter no experimental, con diseño transversal y se concentró en describir la variable Síndrome de Burnout dentro de un momento determinado.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

Para Mejia (2005), la población es la totalidad de elementos del estudio, es delimitado por el investigador según la definición que se formule en el estudio. La población y el universo tienen las mismas características por lo que a la población se le puede llamar universo o de forma contraria, al universo población.

### **2.2.2. Muestra**

Para los autores Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la muestra es un subgrupo considerado como una parte representativa de la población o el universo, los datos recolectados serán obtenidos de la muestra, la población se perfila desde la situación problemática de la investigación.

#### **Muestra no probabilística**

Para los autores Ponce & Pasco (2015), este tipo de muestra se utiliza cuando se desea optar por una población teniendo en cuenta sus características en común o por un juicio

tendencioso por parte del investigador, además, en este caso no se utiliza algún método de muestreo estadístico, y no todos los miembros de la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados, se utiliza también cuando la población es muy pequeña. El muestreo no probabilístico involucra la selección de las unidades que serán observadas de acuerdo al criterio escogido por el investigador

Para el presente estudio se ha determinado una muestra no probabilística por conveniencia, la misma que está conformada por 90 colaboradores que trabajan en el organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, que laboran en el horario de oficina de 8:30 am a 5:30 pm, que manejan directamente los temas de saneamiento a nivel nacional centrándose en EPS de provincias, la ejecución y promoción de la administración en la prestación de servicios de saneamiento para lograr la sostenibilidad de las EPSs. Las edades de la muestra oscilan entre los 25 y 60 años, el 60% (54) de la muestra son del sexo femenino y un 40% (46) de sexo masculino.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1. Técnicas de recolección de datos**

#### **a) Encuesta**

Según el autor Grasso (2006), la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad de los individuos considerados en la muestra y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Permite explorar la opinión. La encuesta consiste en obtener datos de manera más sistemática que otros



procedimientos. Además, logra el registro detallado de los datos, al estudiar una población a través de una muestra con garantía de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimiento de los márgenes de error.

### **2.3.2. Instrumento de Recolección**

#### **a) Cuestionario**

El autor Tamayo (2008), señala que el cuestionario contiene los aspectos del objeto de estudio que se consideran esenciales; permite aislar ciertos problemas que interesan principalmente para la investigación; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.

#### **b) Descripción del Instrumento**

El Inventario Burnout de Maslach (MBI) está conformado por 22 ítems los cuales evalúan las tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional conformada por 9 ítems; despersonalización estructurada da por 5 ítems y realización personal dispuesta por 8 ítems; valorados con una escala tipo Likert con puntuaciones de 0 a 6.

#### **Escala de Likert**

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), la Escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. En el caso específico del Inventario Burnout de Maslach (MBI), cuenta con un número de categorías de 6 respuestas, las cuales se clasifican en nunca (1), pocas veces al año (2), una vez al mes (3), algunas veces al mes (4), una vez a la semana (5), todos

los días (6). Es importante destacar que “todos los días” posee la máxima calificación dentro de la escala, (6), es decir, que el colaborador al distinguir el contexto que observa, asigna dicha puntuación, en referencia a cada una de las preguntas que se le hace, de tal forma que responde ante la afirmación planteada. Para la presente investigación se utilizó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) el cual se describe a continuación:

### **Inventario Burnout de Maslach (MBI)**

#### **Ficha Técnica:**

**Nombre:** Maslach Burnout Inventory

**Diseñado y Adaptado:** Diseñado por Maslach y Jackson (1997). Adaptado al español en 1997 por Nicolás Seisdedos

**Administración:** Individual o colectivo

**Duración:** 10 a 15 minutos

**Aplicación:** Adultos

**Significación:** La escala evalúa tres dimensiones básicas del Burnout:

Escala de Agotamiento emocional

Escala de Despersonalización

Escala de Realización Personal

**Tabla 1**

*Síndrome de Burnout de Maslach*

<b>Maslach Burnout Inventory (MBI)</b>	
El inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, se encuentra adaptado a nuestro medio por Oscar Wilfredo Hurtado Mellado (2019). Cuenta con 3 subescalas.	
<b>Subescala Agotamiento Emocional</b>	Consta de 7 preguntas donde se valora el cansancio emocional generado por la exigencia laboral. Las preguntas son las siguientes: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
<b>Subescala Despersonalización</b>	Consta de 8 preguntas donde se valora la actitud del distanciamiento entre sí mismo y las personas de su entorno laboral. Las preguntas son las siguientes: 10, 11, 12, 13, 14
<b>Subescala Realización personal</b>	Consta de 7 preguntas donde se valora el sentimiento de insatisfacción con referente a su rendimiento académico. Las preguntas son las siguientes: 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.

Fuente: Elaboración propia

**c) Validación**

Para autor Villasis (2018), establecer si un determinado estudio es válido, se debe examinar la presencia de sesgos como mínimo en los sucesivos puntos: el diseño de investigación, los criterios de selección y la forma de realizar las mediciones, como la manera de registrar y evaluar la variable de estudio. Se considera que un estudio tiene validez cuando está libre de sesgos. un número importante de investigaciones científicas expresa una falta de rigor científico y se da en gran medida por la falta de la validación de los instrumentos manejados. La validación reside en el análisis de los ítems que conforman un instrumento y la manera como está vinculado con los objetivos que han sido determinados y que los investigadores han tomado en cuenta para ponerlos a consideración del criterio del juicio de expertos, así como del método estadístico que se plantee utilizar

En el presente estudio se ha utilizado el expediente de validación que es un formato para la revisión del cuestionario y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, el certificado de validez de comprendido de los instrumentos y cuya evaluación estuvo a cargo de tres expertos del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

#### **d) Confiabilidad**

Para los autores Hernández & Fernández (2018), la confiabilidad de un cuestionario está definitiva por la consistencia de las puntuaciones derivadas de las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. La confiabilidad se alcanza cuando es aprovechada como una prueba frecuentemente a un mismo individuo o grupo, o si al mismo tiempo investigadores diferentes, consiguen iguales resultados, lo que revela que el instrumento es confiable. El valor alcanzado para el coeficiente admite expresar que, en la prueba piloto, el instrumento alcanzó una alta o elevada confiabilidad.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	22

Fuente: Elaboración propia

Mediante la prueba estadística coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, para el instrumento empleado en este estudio, se ha establecido una confiabilidad en 0,758, por lo que el instrumento se le considera admisible

### 2.3.3. Procedimiento de recolección de datos

La presente investigación se desarrolló de la siguiente forma:

- a) Se realizó una exhaustiva revisión de las fuentes bibliográficas para llegar a conocer de qué manera se resolverá el tema de investigación, en este caso, el síndrome de burnout en el personal administrativo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Lima, 2022. Para tal efecto se examinaron numerosos trabajos de investigación en diferentes repositorios de universidades reconocidas con el propósito de localizar la información más exacta para la construcción del marco teórico en esta investigación.
- b) La autora reunió las investigaciones que trataron el tema del síndrome de burnout y que consideró pertinentes para construir el marco teórico del estudio, se examinaron las metodologías de investigación que se manejaron en los antecedentes, tanto nacionales como internacionales.
- c) Una vez lograda la información, la investigadora procedió a la delimitación de la metodología, para proceder a la recolección de los datos de acuerdo a los lineamientos del diseño de investigación, por lo que la autora eligió la técnica más adecuada para la recolección de la información y los recursos necesarios para registrarlos.
- d) Por las particularidades de la unidad de análisis la autora optó por la técnica de la encuesta con la aplicación de un instrumento, que en este caso es el cuestionario. Esta técnica se llevó a cabo una sola vez y se empleó un cuestionario denominado “Cuestionario acerca del Síndrome de Burnout”
- e) Se desarrollaron los ítems del cuestionario, los mismos que quedaron relacionados claramente con las dimensiones establecidas dentro del objetivo general.

#### **2.3.4. Análisis de datos**

- a) El instrumento diseñado para esta investigación fue aprobado y autorizado por la Universidad Privada del Norte, considerando las indicaciones con los ítems elaborados y debidamente aplicados concediéndoles el rigor científico necesario.
- b) La investigadora contó con la participación de los 90 colaboradores que trabajan en el organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, y que fueron considerados para la realización de la encuesta.
- c) Se utilizó el programa de SPSS 25 de IBM para el análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes de los resultados alcanzados.
- d) Se utilizó el programa Microsoft Excel 2016 para el diseño de las tablas, gráficos y la interpretación de los análisis de los datos procesados, con el propósito de trazar las discusiones y conclusiones necesarias para la presente investigación.

#### **2.4. Aspectos éticos**

La investigadora con el propósito de otorgarle veracidad a su estudio estableció como principio no efectuar ningún tipo de manipulación u operación que estuviera fuera de lugar con respecto al objeto de estudio. La autora recopiló la información con toda la formalidad que el caso amerita, con la intención de mantener una información veraz. De igual forma, los datos estadísticos obtenidos no se han modificado alteraron, los mismos que fueron ordenados tratando de no omitir información significativa. Fue intención de la autora que esta investigación se realice con imperiosa honestidad, de tal forma que se podrán conseguir datos reales por parte de los colaboradores considerados en la muestra.

Antes de iniciar la investigación se le preguntó a cada participante si estaban de acuerdo en atestar el cuestionario, respondiendo de forma favorable para el llenado del mismo en forma virtual. A todas las colaboradoras que participaron en el llenado del cuestionario, asimismo se les garantizó en todo momento la confidencialidad y reserva del mismo en referencia a sus respuestas.

El estudio está amparado por investigaciones de fuentes bibliográficas confiables. Las referencias citadas que respaldan el marco teórico de este estudio han sido indicadas con sus autores correspondientes.

Nombre Original:	Maslach Burnout Inventory (MBI)
Adaptación Peruana:	Wuifredo Hurtado Mellado
Autor(es):	Cristina Maslach
Lugar:	California, USA
Año:	1946
Población:	Adultos en profesiones de servicio humanos
Garantías psicométricas:	<b>Validez:</b> En dicha adaptación elaborada por Hurtado (2019), el instrumento fue consultado por criterio de jueces para verificar su validez, quienes confirmaron la validez del Maslach Burnout Inventory, permitiendo que fuese utilizado para la investigación.
	<b>Confiabilidad</b> Se manejó el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.758, siendo categorizado como una excelente confiabilidad en el instrumento.
Forma de administración:	Individual y colectiva
Tiempo:	Entre 5 minutos
Composición:	22 preguntas. Con las escalas de: - Cansancio Emocional: 09 preguntas. - Despersonalización: 05 preguntas. - Realización Personal: 08 preguntas

Calificación:	El inventario nos da un resultado de manera en general y también por dimensiones, las cuales se califican de la siguiente manera: <b>BAJO</b> [0 - 42> <b>MEDIO</b> [43 - 62> <b>ALTO</b> [63 - 82>
---------------	---



## CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados procedentes del cuestionario acerca del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, 2022.

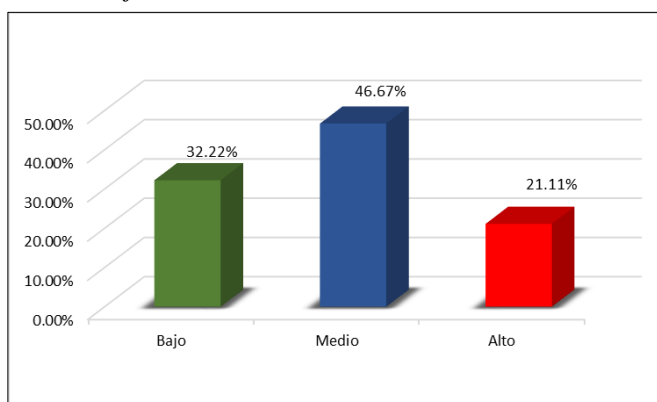
**Objetivo general:** Describir el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.

**Tabla 2**  
*Nivel de síndrome de burnout*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	29	32.22%
Medio	42	46.67%
Alto	19	21.11%
Total	90	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos

**Figura 3**  
*Porcentaje de recolección de datos*



Fuente: Elaboración propia

**Descripción:** En la tabla se muestran los resultados de la variable de Síndrome de Burnout, donde se obtiene mayor predominancia en el nivel medio con un 46.67%, que representa a 42 colaboradores. Por otro lado, se encuentra el nivel bajo con un 32.22% que son 29 colaboradores y, finalmente el nivel alto con un 21.11% que incorpora 19 colaboradores. En ese sentido, los colaboradores del personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout.

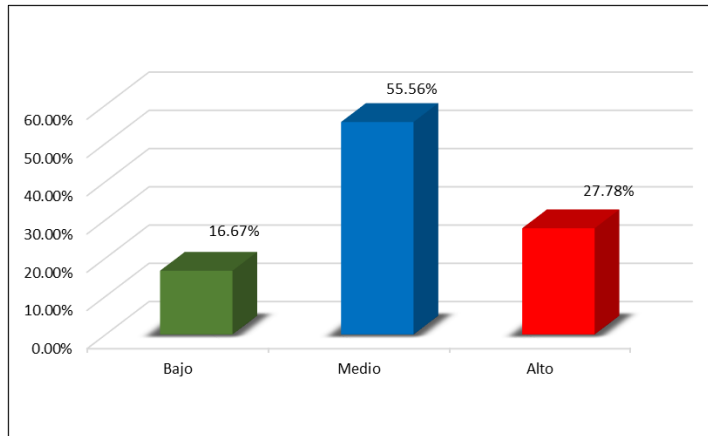
**Objetivo específico 1:** Describir el nivel del cansancio emocional en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.

**Tabla 3**  
*Dimensión - cansancio emocional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	15	16.67%
Medio	50	55.56%
Alto	25	27.78%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos

**Figura 4**  
*Porcentaje de datos de dimensión - cansancio emocional*



Fuente: Elaboración propia

**Descripción:** Señala la dimensión cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout, en la cual se observa mayor predominancia en el nivel medio con un 55.56% equivalente a 50 colaboradores, a diferencia del 16.67% que representa a 15 colaboradores quienes se encuentran en un nivel bajo. Finalmente, en el nivel alto se encuentra en un 27.78% que figuran a 25 participantes del total de la muestra. Con ello se evidencia que, los colaboradores del personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout en la dimensión cansancio emocional.

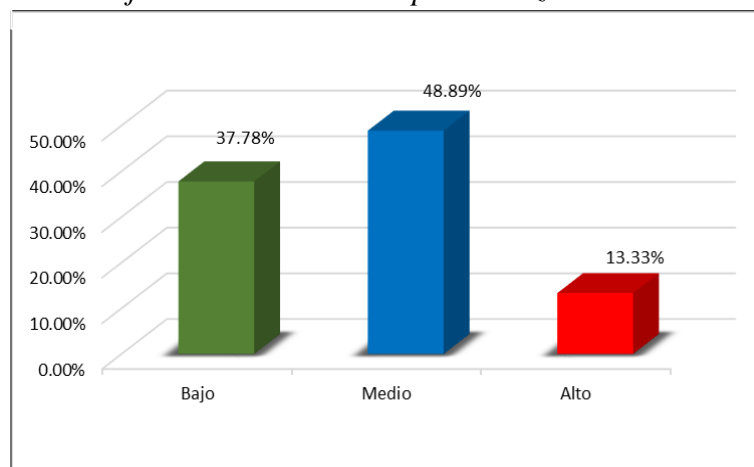
**Objetivo específico 2:** Describir el nivel de la despersonalización en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.

**Tabla 4**  
*Dimensión - Despersonalización*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	37.78%
Medio	44	48.89%
Alto	12	13.33%
Total	90	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos

**Figura 5**  
*Porcentaje de Dimensión - Despersonalización*



Fuente: Elaboración propia

**Descripción:** Se muestra los resultados de la dimensión despersonalización en la cual se observa un mayor puntaje en el nivel medio con un 48.89% que equivalen a 44 colaboradores, a comparación del nivel bajo que tiene un 37.78% que representa a 34 colaboradores y el nivel alto un 13.33% que representa a 12 colaboradores. Es así que se muestra evidencia de que los colaboradores del personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización.

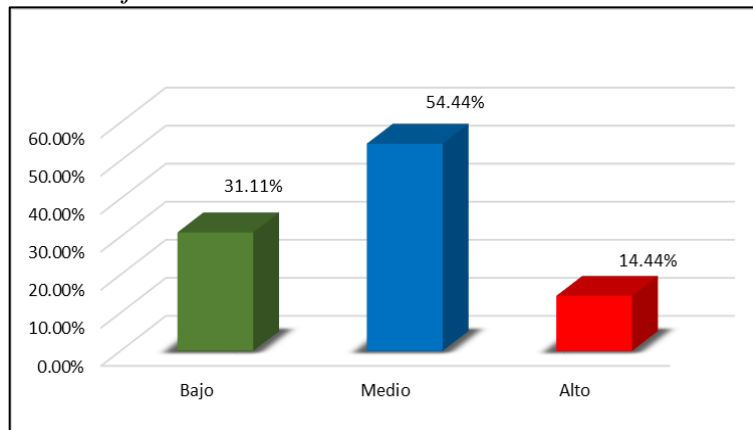
**Objetivo específico 3:** Describir el nivel de realización personal en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima 2022.

**Tabla 5**  
*Dimensión - Realización Personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	28	31.11%
Medio	49	54.44%
Alto	13	14.44%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos

**Figura 6**  
*Porcentaje de dimensión - Realización Personal*



Fuente: Elaboración propia

**Descripción:** Se observa los resultados de la dimensión realización personal, donde se observa una mayor predominancia en el nivel medio, con un 54.44% equivalente a 49 colaboradores, a diferencia del nivel bajo que tiene un 31.11% representando a 28 colaboradores y el nivel alto con un 14.44% que representa a 13 colaboradores. Es así que se muestra evidencia de que los colaboradores del personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, en la dimensión realización personal.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusiones

El objetivo general de la presente investigación fue: describir el síndrome de burnout en el personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022. en donde, en los resultados de la variable de Síndrome de Burnout, donde se alcanza una mayor predominancia en el nivel medio con un 46.67%, que representa a 42 colaboradores; el nivel bajo revela un 32.22% que son 29 colaboradores y, finalmente el nivel alto con un 21.11% que concentra 19 colaboradores, demostrando que los colaboradores del personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout.

**Respecto a la dimensión de agotamiento emocional**, en la presente investigación se evidenció una mayor predominancia del síndrome de burnout en el nivel medio con un 55.56% equivalente a 50 colaboradores, a diferencia del 16.67% que representa a 15 colaboradores quienes se encuentran en un nivel bajo y el nivel alto que se encuentra en un 27.78%, en donde figuran 25 participantes del total de la muestra. Los colaboradores evidencian un nivel intermedio de cansancio psicofísico además de presentar sentimientos de apatía, de que no pueden dar más de sí mismos, desgano tanto a la asistencia laboral como al desempeño que ellos mismos despliegan, siendo esta escenario un contexto de alarma para la organización porque se pueden generar pérdidas y malas gestiones, así como también fatiga, falta de energía y sobre todo la sensación de

que todos los recursos emocionales se encuentran agotados o por colapsar. Estos resultados mencionados encuentran coincidencia con lo hallado en el estudio de Echeverría (2021), quien halló que el 50,8 % de los administrativos y 45,9% de los promotores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout; por otro lado, se encuentran discrepancias con el estudio de Tipán (2018), quien en el factor “Agotamiento Emocional” observó que de los 30 trabajadores evaluados, 21 trabajadores que corresponden al 70% se encuentran en el nivel bajo, mientras que 9 trabajadores que corresponden al 30% se encuentran en el nivel medio, lo que indica que existe un nivel bajo en el factor “Agotamiento Emocional” es decir los trabajadores no se sienten emocionalmente agotados o frustrados en el trabajo ni al final de la jornada de trabajo. Estos resultados encuentran respaldo con lo expresado por el autor Sánchez (2020), quien manifiesta que el cansancio emocional comprende sentimientos de desdicha, desaliento y pesadumbre haciendo sentir al colaborador que la padece que ha llegado a un límite de posibilidades y recursos para gestionar emocional e intelectualmente la dinámica de su actividad laboral cotidiana, convirtiéndolo en un indicador del progreso de actitudes negativas frente a uno mismo, a su vida y a su trabajo;

**En relación con la dimensión despersonalización,** en el presente estudio se observa una mayor relevancia del síndrome de burnout en el nivel medio con un 48.89% que equivalen a 44 colaboradores, a comparación del nivel bajo que tiene un 37.78% que representa a 34 colaboradores y el nivel alto un 13.33% que representa a 12 colaboradores. Este resultado que se ubica en un nivel medio indica que un gran número de colaboradores encuestados mantienen cierto equilibrio en cuanto a esta dimensión y en los cuales hay que prestar atención para evitar que esta cifra de empleados aumente con el consiguiente alejamiento emocional, alteraciones en la percepción y de la misma forma evadir un clima laboral negativo. En la comparación de resultados

se han encontrado concurrencias con el estudio de Meléndez (2018), quien descubrió que el nivel de Despersonalización en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja se considera “Medio”, ya que el 61,4% se considera un nivel en la Despersonalización de “Medio”; el 15,9%, se considera un nivel en la Despersonalización de “Bajo”, y el 22,7%, se considera un nivel en la Despersonalización de “Alto”; por otro lado, se han encontrado discrepancias con la investigación de Tipán (2018), quien reveló que en el factor “Despersonalización”, que de los 30 trabajadores evaluados 16 trabajadores que corresponden al 53% se encuentran en el nivel bajo mientras que 14 trabajadores que corresponden al 47% se encuentran en un nivel medio lo que quiere decir que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentran en un nivel bajo de despersonalización. Estos resultados encuentran respaldo por lo expresado por la investigadora Castro (2020), quien precisa que la despersonalización es un aspecto representado por la aparición de conductas negativas, una falta de sensibilidad hacia los recibidores del servicio ofrecido. Es una forma de protegerse del cansancio, lo que genera aislamiento, desarrollo de una actitud fría, despersonalización en las relaciones, acompañado de un aumento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo y la falta de realización profesional, de tal forma que se generan expresiones peyorativas hacia los compañeros de trabajo y los usuarios.

**En relación con la dimensión realización personal**, en el presente estudio se observa una mayor superioridad del síndrome de burnout en el nivel medio, con un 54.44% equivalente a 49 colaboradores, a diferencia del nivel bajo que tiene un 31.11% representando a 28 colaboradores y el nivel alto con un 14.44% que representa a 13 colaboradores. Se revela un resultado moderado y por el cual se debe mantener una alerta ya que muchos colaboradores presentan tendencias en



desmotivación personal, frustración, sentimientos de estancamientos, poca creencia y confianza en sí mismos, entre otros, llevándolos a posibles casos de episodios depresivos. Estos resultados encuentran discrepancias con el trabajo de Gómez & Gutierrez (2022), quienes en la dimensión Realización Personal, observó una elevada predominancia en el nivel alto con un 97.0% equivalente a 32 docentes en contraste con el nivel bajo que tiene un 3.0% personificando a 1 docente dentro de esta dimensión, es decir, los docentes universitarios exhiben sentimientos de logro, ubicándose en un nivel alto de realización personal; de igual forma, se encontró diferencias con el estudio de Pava & Castro (2019), dimensión de realización personal 7 (14%) participantes tuvieron una puntuación baja (3 hombres y 4 mujeres), 12 (24%) una puntuación media (3 hombres y 9 mujeres) y 31 (62%) obtuvieron una puntuación alta (15 hombres y 16 mujeres) (gráfica 5 y 6). Por lo cual, cerca de un tercio de la población está en riesgo frente a burnout por tener puntuaciones bajas o medias. Estos resultados generan un respaldo con lo expresado por las investigadoras Gómez & García (2022), quienes señalan que la falta de realización personal involucra una tendencia de los colaboradores de evaluarse negativamente afectando su habilidad para la realización de sus actividades y el tipo de relación que instauran con las personas a las que dan servicio. Los empleados se sienten insatisfechos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales, evidenciando un estado anímico personal negativo lo que supone una pérdida de interés por el mismo, irritabilidad, baja productividad y mala autoestima sobre la función de la responsabilidad desempeñada.

## 4.2. Implicancia

### 4.2.1 *Implicancia teórica*

La implicancia teórica de este estudio es contribuir con un nuevo conocimiento que se ha generado de esta investigación para generar discernimiento, contando para ello con el respaldo de las teorías clásicas que tratan el Síndrome de Burnout: Modelo explicativo de Maslach y Jackson (1997), Teoría de los Resultados Múltiples de Golembiewsky, Munzenreider y Stevenson y la Teoría del Estrés-Tensión-Afrontamiento que son esenciales para la comprensión del conocimiento científico, y que han sido tomados en cuenta en la presente investigación para definir las dimensiones, y que en la actualidad son los que se observan en cualquier organización.

### 4.2.2 *Implicancia práctica*

La implicancia práctica en esta investigación tiene como propósito reconocer el Síndrome de Burnout tomando en cuenta los resultados que se han obtenido durante la fase investigativa y con el respectivo análisis de los datos obtenidos siendo pertinentes para esbozar y mejorar nuevos procedimientos que permitan resolver la problemática vinculada con la variable de investigación.

### 4.2.3 *Implicancia metodológica*

Dentro de la implicancia metodológica para este estudio se diseñó el cuestionario acerca del Síndrome de Burnout y que es un instrumento muy importante que ayudará a comprobar en su real presencia de este síndrome dentro de cualquier empresa, sea pública o privada, asimismo podrá ser operado para futuras investigaciones por investigadores que estén interesados en el tema.

### **4.3. Limitaciones**

En toda investigación existen limitaciones y la autora la pudo manejar de la manera mas acertada. Para conseguir la información acerca de la presencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento– OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, 2022 y llevar a cabo la recolección de datos precisos que ayudaron a finalizar este estudio.

Se generaron inconvenientes y dudas en los colaboradores del personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, 2022, ya que no se sentían comprometidos en el llenado del cuestionario que se tenía diseñado, poniendo en riesgo el estudio, por lo que la autora creyó necesario establecer un dialogo con cada uno de los colaboradores, haciéndoles ver las ventajas que se obtendrían con su participación en los resultados de esta investigación.

### **4.4. Conclusiones**

**PRIMERA.** – La variable de Síndrome de Burnout, logro una mayor superioridad en el nivel medio con un 46.67%%, que representa a 42 colaboradores; el nivel bajo manifiesta un 32.22% que son 29 colaboradores y, posteriormente el nivel alto cuenta con un 21.11% que concentra 19 colaboradores, estableciendo de esta forma que los colaboradores del personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento –

OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout.

**SEGUNDA.** El síndrome de burnout en la dimensión cansancio emocional alcanzó un mayor resultado en el nivel medio con un 55.56% equivalente a 50 colaboradores, a diferencia del nivel bajo que presenta un 16.67% y el nivel alto se mantiene con un 27.78% por lo cual, se infiere que los colaboradores del personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan un Cansancio Emocional en un nivel Medio. Este nivel medio de cansancio emocional, la presencia de estos signos se origina por las rotaciones constantes en las áreas, cambios de jefaturas, inestabilidad laboral, siendo estas los principales motivos por la cual se da este resultado.

**TERCERA.** El síndrome de burnout en la dimensión despersonalización consiguió un mayor resultado en el nivel medio con un 48.89% equivalente a 44 colaboradores, a diferencia del nivel bajo que presenta un 37.78% y el nivel alto se conserva en un 13.33% por lo cual, se infiere que los colaboradores del personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan una despersonalización en un nivel Medio. Este un resultado es preocupante porque a la organización no le conviene que una buena cantidad de colaboradores presentan tendencias con alteraciones de la percepción, baja energía y esto los desconcentre del desempeño de su trabajo, no posean motivación, y que se traduzca en una etapa posterior en un bajo nivel de desempeño laboral y/o productividad.

**CUARTA.** El síndrome de burnout en la dimensión realización personal obtuvo un mayor resultado en el nivel medio con un 54.44% equivalente a 49 colaboradores, a diferencia del nivel bajo que presenta un 31.11% y el nivel alto se conserva en un 14.44% por lo cual, se deduce que los colaboradores del personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022, presentan una realización personal en un nivel Medio. La realización personal es sinónimo de poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de uno mismo a través del crecimiento personal, sin embargo se evidenció que en esta investigación que este nivel Medio, que cierta cantidad de colaboradores se encuentran estancados, frustrados y con sensación de inestabilidad laboral, teniendo en cuenta que en dicha organización la rotación de personal es elevada y esta misma los conlleva a tener estos aparentes signos, así como también otra cantidad de colaboradores se sienten ligeramente estable y un estado neutro en cuanto a la realización personal.

## REFERENCIAS

- Aguilar, M. & Et Al. (2020). Síndrome de burnout. Biodesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. *Región y sociedad*, vol. 32.
- Aparicio, M. & Hereira, K. (2017). *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del Atlántico, 2017*. Barranquilla Colombia: Universidad Libre Seccional Barranquilla.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Arequipa-Perú: [www.agogocursos.com](http://www.agogocursos.com).
- Becera, M. (10 de marzo de 2022). *Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome de trabajador quemado*. Obtenido de América Economía: <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>.
- Castillo, G. (2019). Identificación del Síndrome de Burnout en personal médico del área de emergencias en un hospital de segundo nivel en Machala-Ecuador. *Ciencia y Salud Virtual*, 11 (2), 79-89. doi:10.22519/21455333.1282.
- Castro Do Valle, J. (2020). *Síndrome de burnout Um alerta na área da saúde*.
- Castro, A. (2020). *Síndrome de burnout en el personal de salud del Instituto Peruano de Paternidad Responsable (INPPARES), en el contexto de covid 19. Jesús María – noviembre 2020*. Lima - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Echeverría, S. (2021). *“Síndrome de burnout en promotores y administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, 2019”*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- García G. (2021). *El Síndrome del Trabajador Quemado (o Burnout) : dimensión jurídica, laboral, preventiva y de seguridad social*. Plamplona España: Editorial Arazandi S.A.U.
- Gómez, I. & García, A. (2022). Factores psicosociales, el lenguaje no verbal y protocolos, los nuevos estresores para contraer el síndrome de burnout tras el covid 19 en el docente, el caso de ¡l IES Luis Carrillo de Sotomayor. *Osuna Journals Educación Volumen i*.
- Gomez, M. & Gutierrez, E. (2022). *“Síndrome de burnout en docentes universitarios de las carreras de psicología y obstetricia de una universidad de San Juan de Lurigancho, 2020”*. Lima - Perú: Universidad Privada del Norte.
- González, N. (2019). *Resiliencia y Síndrome de Burnout*. Asturias España.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México México: Mc Graw Hill.
- Linares, G. & Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Aten Primaria*. 2021 May;53(5):102017. doi:10.1016/j.aprim.2021.102017

Maslach, C. (27 de abril de 2022). *‘Burnout’: el desgaste laboral le cuesta millones a la economía global*. Obtenido de ETHIC: <https://ethic.es/2022/04/burnout-el-desgaste-laboral-le-cuesta-millones-a-la-economia-global/>

Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación (1ra ed.* Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Meléndez, N. (2018). *Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja*. Lima – Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Moreno, M. (2016). *Factores sociodemográficos y el síndrome de burnout en trabajadores de salud del Centro Clas Laura Caller de Ibérico del Distrito de Los Olivos - 2016*. Lima Perú: Universidad César Vallejo.

Mouzo, J. (28 de mayo de 2019). El ‘burnout’ toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El País*.

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: diseño y ejecución*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.

Olavarría, L. (15 de marzo de 2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Obtenido de El Economista América: <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>

Páez, I. & Et Al. (2021). *Transformaciones digitales en las organizaciones*. Bogotá Colombia: Universidad del Rosario.

Pastor, M. (2022). *Psiquiatría forense*. Alicante España: Publicaciones de la universidad de Alicante.

Pava, N. & Castro, M. (2019). *Análisis del estado de burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia*. Antioquia Colombia: Universidad de Antioquia.

Peñaherrera, E. (2022). *Factores de personalidad y su relación con el síndrome de burnout en una empresa pública*. Ambato – Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Ponce, M., & Pasco, M. (2015). *Guía de investigación (1ra ed.)*. Lima Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Quispe, A. (2020). *Síndrome de burnout en docentes de una institución educativa pública en Villa El Salvador, 2020*. Lima Perú: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza Universidad Rcardo Palma.

Rosales, R. (2018). *Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Sánchez, F. (2020). *Síndrome de burnout*. Ciudad de México México: Grupo Rodrigo Porrúa .

Sánchez, F. (2020). *Síndrome de burnout Relación con otros trastornos emocionales*. Ciudad de México México: Grupo Rodrigo Porrúa S.A. de C.V.

Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*,.

Tipán, K. (2018). *El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito*. Quito Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Topa, G. (2022). *Psicología de las organizaciones*. Madrid España: Editorial Sanz y Torres.

Vallejo, R. ; Zapata, J. & Pacheco, H. (2021). *Mediación e intervención de la psicología en situaciones actuales de vulnerabilidad*. Estado de Sinaloa México: Editorial de la Universidad Autonoma de Sinaloa.

Vidotti, V. & Et Al. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería global Vol. 18 Núm. 3* . doi: <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

Villasis, M. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia Vol. 65 Núm. 4*.

Zapata, Y. (2015). *Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi*. Antioquía Colombia: Universidad de Antioquía.



## ANEXOS

### Anexo N°1: Operacionalización de la variable

**Tabla 6**

*Matriz de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Síndrome de burnout	Para el autor.	El proceso administrativo señala el soporte que brinda la entidad pública orientada a los colaboradores desde la perspectiva de las dimensiones que componen la GA asignándoles los indicadores correspondientes: planificación, organización, dirección y control, confeccionando un cuestionario medido con una Escala de Likert	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional.</li> <li>• Agobio laboral.</li> </ul>	1, 2, 3	Cuestionario	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta impersonal.</li> <li>• Insensibilidad hacia las personas.</li> </ul>	4, 5, 6		
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de competencia.</li> <li>• Realización personal.</li> </ul>	7, 8, 9,		

Fuente: elaboración propia

## Anexo N°2: Matriz de Consistencia

**Tabla 7**

“Síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022”.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cómo es el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Describir el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.</p>				<p><b>Tipo de investigación</b> La investigación es de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental, con corte transversal.</p> <p><b>Población</b> Conformada por un total de 1500 colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento</p> <p><b>Muestra</b> Es una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 90 colaboradores del personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la ciudad de Lima, en el año 2022</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
<p><b>Específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel del cansancio emocional en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>a) Describir el nivel del cansancio emocional en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.</p>		Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional.</li> <li>• Agobio laboral.</li> </ul>	
<p>b) ¿Cuál es el nivel de la despersonalización en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?</p>	<p>b) Describir el nivel de la despersonalización en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.</p>		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta impersonal.</li> <li>• Insensibilidad hacia las personas.</li> </ul>	
<p>c) ¿Cuál es el nivel de la realización personal en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022?</p>	<p>c) Describir el nivel de la realización personal en el personal administrativo del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento – OTASS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la Ciudad de Lima, en el año 2022.</p>	Síndrome de burnout	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de competencia.</li> <li>• Realización personal.</li> </ul>	

Fuente: elaboración propia

### Anexo N°3: Encuesta acerca del Síndrome del Burnout

#### Descripción del Instrumento:

El Inventario Burnout de Maslach (MBI) está compuesta por 22 ítems los cuales evalúan los tres componentes del estrés laboral asistencial como son: cansancio emocional conformada por 9 ítems, Despersonalización conformada por 5 ítems y realización personal compuesta por 8 ítems; valorados con una escala tipo Likert con puntuaciones de 0 a 6.

		1	2	3	4	5	6
Nº	ÍTEMS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días
	<b>DIMENSIÓN: CANSANCIO EMOCIONAL</b>						
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado						
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo						
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas						
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales						
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo						
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas						
8	Me siento agotado por mi trabajo						
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás						
	<b>DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN</b>						
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta función						
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12	Me siento muy activo						
13	Me siento frustrado en mi trabajo						
14	Creo que estoy trabajando demasiado						
	<b>DIMENSIÓN: REALIZACION PERSONAL</b>						
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio						

16	Trabajar directamente con personas me produce estrés						
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio						
18	Me siento estimulado después de trabajar con personas						
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión						
20	Me siento acabado						
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma						
22	Creo que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas						

Fuente: elaboración propia

## Anexo N°4: Carta de Autorización del OTASS

Lima, 30 de enero de 2023

Señores

**ORGANISMO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO OTASS**

German Schreiber N° 210 - OfiC. 101

San Isidro

Presente.-

**Atención: Jennie Chávez Matias**  
**Unidad de Recursos Humanos**

**Asunto : Autorización Trabajo de Campo para Tesis de Título Profesional**

Me es muy grato dirigirme a usted en relación al asunto de la referencia donde se me concede la autorización respectiva para realizar encuestas psicológicas a los colaboradores DEL ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANAMIENTO - OTASS, como parte de un trabajo de investigación para la obtención del Título Profesional de la Carrera de Psicología

Al respecto, la suscrita realizará trabajo de campo, en el cual no se necesitará ningún tipo de dato confidencial del personal ni de la institución, ya que se realizarán encuestas para la realización de la Tesis, como información complementaria.

Atentamente,



**Antonella Schiantarelli de las Casas DNI N°  
73470158**

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **HECTOR VLADIMIR BARREDA DOMNGUEZ** identificado con DNI **29708956**, en mi calidad de DIRECTOR EJECUTIVO de la DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA INSTITUCIÓN DEL “ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO – OTASS” con R.U.C N° 20565423372 ubicado en la ciudad de LIMA (CALLE GERMAN SCHREIBER 210 – SAN ISIDRO)

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la señorita **ANTONELLA SCHIANTARELLI DE LAS CASAS** identificada con DNI N° **73470158**, egresado de la (  ) Carrera profesional o ( ) Programa de Postgrado de LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA que utilice la siguiente información de la empresa:

**RECOLECCIÓN DE DATOS / INFORMACIÓN AL PERSONAL DEL ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEMIEN TO – OTASS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS PSICOLÓGICAS;** con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (  ) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (  ) **Título Profesional.**

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder, (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.


( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(  ) Mencionar el nombre de la empresa.



Héctor Vladimir Barreda Domínguez  
Firma y sello del Representante Legal o  
Representante del área  
DNI: 29708956

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de Información, pueda ejecutar.



Antonella Schiantarelli de las Casas  
DNI: 73470158

Lima, 30 de enero de 2023.

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

**Anexo N°5: Tabla de Validación de Expertos**

**TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO

ALVAREZ VÁSQUEZ GROVER ESAU

TITULO Y GRADO

Magister en Psicología

CENTRO QUE LABORA:

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

FECHA:

20/02/2023

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO. LIMA, 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: .....NINGUNA.....

Firma del experto

Firmado digitalmente por

Grover Esaú Álvarez Vásquez

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 20/02/2023

### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO

TITULO Y GRADO

Ph D ( ) Doctor ( ) Magíster ( x ) Licenciado ( ) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

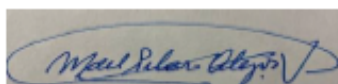
TÍTULO DE LA INVESTIGACION: “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO. LIMA, 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	x		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	x		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	x		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	x		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
TOTAL		x		

Sugerencias:

.....  
 .....



Firma del experto

Maria del Pilar Alejos Valqui  
 C..Ps. 3498



### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO

Kaneko Aguilar, Juan José

TITULO Y GRADO

Ph D ( ) Doctor ( X ) Magister ( X ) Licenciado ( X ) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

UPC

FECHA:

17/02/23

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO. LIMA, 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		Si, pero hay 3 ítems que pueden mejorar
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: He colocado las sugerencias en la parte de la prueba

Firma del experto

