



Revista de Ciencias Sociales (Ve)  
ISSN: 1315-9518  
rcs\_luz@yahoo.com  
Universidad del Zulia  
República Bolivariana de Venezuela

## Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú

Martínez Nole, Irma Victoria; Chinchay Villarreyes, Susana Soledad; Zavala Palacios, Aurelia; Luján-Vera, Priscila E.

Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú

Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXVIII, núm. 3, 2022

Universidad del Zulia, República Bolivariana de Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071865018>

## Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú

Burnout syndrome in collaborators of the Provincial Municipality of Sullana-Peru

*Irma Victoria Martínez Nole*  
*Universidad Nacional de Frontera, Sullana-Piura,, Perú*  
imartinez@unf.edu.pe

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071865018>

*Susana Soledad Chinchay Villarreyes*  
*Universidad Nacional de Frontera, Sullana-Piura, Perú*  
schinchay@unf.edu.pe

*Aurelia Zavala Palacios*  
*Universidad Nacional de Piura, Perú*  
azavalap@unp.edu.pe

*Priscila E. Luján-Vera*  
*Universidad Nacional de Frontera, Perú*  
plujan@unf.edu.pe

Recepción: 14 Marzo 2022

Aprobación: 01 Junio 2022

### RESUMEN:

El Burnout es el estado de vulnerabilidad emocional o desgaste profesional de las personas que ejercen funciones laborales relacionadas con los servicios humanos, que tienen que estar en constante contacto con los usuarios, por ello, es esencial comprender cómo afecta en el ambiente de trabajo y en las relaciones interpersonales de los colaboradores. El propósito de la investigación es determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el ambiente laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de tipo transaccional denominado correlacional. Se utilizó una muestra de 70 colaboradores de las diferentes subgerencias que comprenden el área de Desarrollo Social, mediante una distribución equitativa de hombres y mujeres. Para la evaluación de la variable Síndrome de Burnout, se aplicó el cuestionario de Burnout de Maslach, MBI-Ed, en su versión española, así como el cuestionario para la variable de ambiente de trabajo AT-ARG. Los resultados señalan que existe una correlación inversa entre Síndrome de Burnout y ambiente de Trabajo, y sus dos primeras dimensiones agotamiento emocional y despersonalización. Se concluye que mientras exista un ambiente laboral congestionado y poco participativo, el síndrome de Burnout aumentará.

**PALABRAS CLAVE:** Síndrome del quemado, colaboradores, ambiente laboral, entidad pública, Municipalidad.

### ABSTRACT:

Burnout is the state of emotional vulnerability or professional exhaustion of people who perform work functions related to human services, who have to be in constant contact with users, therefore, it is essential to understand how it affects the work environment and the interpersonal relationships of the collaborators. The purpose of the research is to determine the relationship between the Burnout Syndrome and the work environment of the employees of the Provincial Municipality of Sullana-Peru. The methodology was based on a quantitative approach and a non-experimental transactional design called correlational. A sample of 70 collaborators from the different departments that comprise the Social Development area was used, through an equal distribution of men and women. For the evaluation of the Burnout Syndrome variable, the Maslach Burnout Questionnaire, MBI-Ed, was applied in its Spanish version, as well as the questionnaire for the AT-ARG work environment variable. The results indicate that there is an inverse correlation between Burnout Syndrome and work environment, and its first two dimensions, emotional exhaustion and depersonalization. It is concluded that as long as there is a congested and little participatory work environment, the Burnout syndrome will increase.

**KEYWORDS:** Burnout syndrome, collaborators, work environment, public entity, Municipality.

## INTRODUCCIÓN

El rol que asume todo servidor público está basado en ofrecer un servicio a la comunidad como muestra de acompañamiento y orientación al usuario, constituyéndose esta idea desde una perspectiva en donde se considera que las organizaciones de administración pública en general deben ofrecer el mejor servicio hacia la sociedad.

Una organización de administración pública, es una estructura de coordinación que se maneja de manera integral entre todos los colaboradores de una institución con el fin de lograr una meta conjunta, y la planificación estratégica se convierte en un requisito indispensable que genera un conjunto de directrices que dan pie a la ejecución de diversas actividades de desarrollo institucional, para satisfacer las demandas de una sociedad (Chica, 2011). Es preciso indicar, que es de suma importancia el manejo del clima laboral para el buen desarrollo institucional y con esto llegar al bienestar del trabajador quien es el que debe brindar el servicio a la comunidad.

Al respecto, Palma (2004) conceptualiza el clima laboral como aquella percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo, donde se genera un diagnóstico que orienta las acciones preventivas y correctivas necesarias para el óptimo funcionamiento institucional.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) menciona que la salud ocupacional debe apostar por la promoción y el mantenimiento del nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los colaboradores que tienen un rol laboral determinado para proteger la salud y el bienestar de los mismos, así como del mismo modo, mejorar la productividad de las empresas. Esto se logra mediante el establecimiento de un clima laboral favorable como medida de prevención.

Así mismo, resulta relevante mencionar que toda organización tiene como característica principal signos visibles de buen o mal funcionamiento, tal es el caso de normas establecidas de manera rígida o negociadas, jerarquías de poder bien o mal manejados, políticas institucionales consensuadas o no, entre otras, según sea la situación, que pueden generar dificultades de índole personal en el colaborador ante la exigencia permanente del cumplimiento de sus labores, como es el caso del stress laboral que suele presentarse en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para el desempeño de la actividad.

Esta investigación pretende ilustrar cuáles son las líneas de relación existentes entre el Síndrome de burnout o también llamado stress laboral, y el clima laboral de los colaboradores que se encuentran más al contacto con el público usuario, como es el área de desarrollo social, y en base a la línea teórica planteada por Maslach y Jackson (1997), quienes desarrollan una línea de investigación centrada en los procesos emocionales; su enfoque aludió al estrés emocional, es decir, a la relación interpersonal con los propios clientes; basándose en tres dimensiones como son: Cansancio emocional, despersonalización, y falta de realización personal.

Por tanto, la presente investigación permite brindar un aporte teórico de gran significancia en el ámbito público - institucional, que desencadena en herramientas informativas para enfrentar las dificultades laborales de toda institución que cuente con las mismas características y las mismas variables de intervención, generando con esto un cambio en la política del servicio brindada al ciudadano. En ese contexto, los beneficiarios directos de este trabajo será la comunidad en general. En tal sentido, se planteó como objetivo principal determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el ambiente laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana en Perú.

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1. Síndrome de burnout: Un problema de salud ocupacional

Maslach y Jackson (1997), definen al Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por tres dimensiones; Cansancio Emocional (CE); Despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios; y dificultad para el logro/Realización Personal (RP). Elaborándose con estas, el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), cuyo propósito es medir el burnout personal en las áreas de servicios humanos, a través de tres sub escalas.

Nakandakari et al. (2015); y, Pujol-Cols (2021), sostienen que el síndrome de burnout, también llamado síndrome de desgaste profesional, por elevados niveles de agotamiento y distrés, es un problema de salud pública en estos tiempos y cuya definición recae en una respuesta excesiva e inapropiada a estresores afectivos, interpersonales y laborales; que se caracteriza por manifestaciones de cansancio emocional, despersonalización, así como una escasa realización personal, lo cual está demostrado que afecta y daña al ser humano, comprometiendo el entorno donde se desenvuelve.

Por su parte, Leiter y Maslach (2016) manifiestan que el burnout presenta un grupo de indicios que demuestran la extenuación del colaborador, expresado en la escasa energía física y mental, desorientación de las actividades laborales y emociones de auto desvalorización. Las consecuencias son fatídicas para la empresa o institución, debido a que la deteriorada salud biopsicosocial hace reflejar desagrado por el desempeño laboral, escasas relaciones humanas, conllevando a la rápida jubilación (Van Bogaert et al., 2013; Pavan et al., 2015; Saldaña et al., 2020).

Patlán (2013) refiere que uno de los principales antecedentes del burnout es el excedente laboral, además de otros factores tales como indeterminación del rol, colisión de rol, escasa autonomía y recompensas, entre otros. Así mismo, Vidotti et al. (2019) aportan que el estrés laboral se enmarca en el limitado apoyo social que la persona percibe de otros colaboradores y de las jefaturas en el entorno del trabajo, evidenciándose un ambiente desgastado, poco agradable, intenso y de relaciones conflictivas.

Sostienen Chávez y Peralta (2019); y, López et al. (2021), que el estrés se define como estímulo, respuesta y como relación entre el acontecimiento y la reacción, puesto que las personas responden a demandas o estresores con un esquema de manifestaciones por parte del organismo, que pueden ser fisiológicas, conductuales, cognitivas, emocionales, entre otras, que lo preparan para sobrevivir en un ambiente percibido como discrepante.

Cabe precisar, que suele manifestarse con mayor frecuencia en el personal docente y sanitario, por las mismas características de las funciones que ejercen; describiéndose, entonces, como el síndrome psicológico generado, a partir, del estrés crónico que produce el contexto laboral caracterizado por el contacto con los clientes y que trae como consecuencia la afectación a nivel individual, social y organizacional (Martínez, 2010).

Por lo antes expuesto, es indispensable estudiar el burnout en las empresas o instituciones, puesto que, se trata de un problema de salud ocupacional que, además de ocasionar un nivel bajo de desempeño y productividad como deteriorada atención al usuario, genera que los colaboradores emerjan emociones de impotencia, actitudes poco favorables hacia el entorno laboral, a las relaciones humanas y al desarrollo de las actividades laborales (Patlán, 2013).

Actualmente, se puede observar que las condiciones de trabajo que tienen los servidores públicos tienen una enorme influencia en su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen a la comunidad en general. Más aún si se toma en cuenta la acumulación y la sobrecarga de trabajo a la que se enfrentan, pues muchas veces no cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus metas laborales.

Es preciso resaltar que, es responsabilidad de las organizaciones atender y preocuparse por el desarrollo emocional de sus colaboradores para conseguir la estabilidad del clima laboral, cuyos resultados se evidenciarán en los niveles elevados de productividad y mayor empatía en la calidad de atención al usuario.

## 1.2. Ambiente laboral

Sánchez et al. (2020), expresan que el clima laboral es la rentabilidad y el acto que expresa el empleado al ejecutar los cargos y trabajos primordiales que requiere su puesto en el ámbito profesional, determinando su crecimiento, permitiendo así, manifestar su utilidad; al mismo tiempo, la persona expresa las capacidades laborales logradas donde constituye, un estilo, saberes, competencias, actos vividos, emociones, aptitudes, incentivaciones, particularidades personales, y axiologías, que cooperan a obtener productos que se desean, en interrelación con las demandas técnicas, provechosas y de prestación de una compañía.

Por su parte, Brunet (2011) manifiesta que la conceptualización de clima laboral se refiere a una serie de características que detalla las acciones de una empresa y la diferencia de la competencia. Así, Pacheco et al. (2020) han considerado que, al tener un diagnóstico previo sobre el clima en la empresa se puede gestionar acciones de mejora que orienten a cambios específicos.

Al respecto, Álvarez (1992); y, Parra, Rocha y Durán (2021), sostiene que el clima organizacional bordea aspectos como valores, actitudes, reglamentos y emociones que los colaboradores perciben en la empresa en que se desempeñan. Es así que, Chaparro (2006) manifiesta que los constructos de motivación, clima laboral y satisfacción corresponde al área de Recursos Humanos, teniendo en cuenta las diferentes teorías y modelos existentes para estos procesos, en función del contexto de la empresa.

Es preciso, tener en cuenta, el aporte de Soto (2007) respecto al proceso de feedback que puede realizarse en base al diagnóstico del clima laboral, lo que permitirá identificar conductas comportamentales dentro de la organización, las mismas que pueden ser encaminadas mediante un plan de mejora para proyectar cambios e implementar estrategias de motivación que optimicen el rendimiento de los empleados. Asimismo, Salazar et al. (2009) manifiestan que los colaboradores implantan un carácter específico en el clima laboral, debido a sus valores, creencias, estilos de vida, emociones y la misma cultura que los arraiga (Pilligua y Arteaga, 2019).

## 2. METODOLOGÍA

En base a los fundamentos de Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo. Desde el punto de vista temporal fue transversal (Esteban, 2009), puesto que los datos de las variables de estudio fueron recopilados en un solo momento; así como de tipo correlacional, dado que permite determinar el nivel de relación que existe entre ambas variables.

La población de estudio estuvo constituida por 100 trabajadores del área de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sullana en Perú, que cuenta con 6 subgerencias, y la muestra alcanza 70 trabajadores, siendo las características de la misma, la condición del trabajador del área, cuyas edades oscilen entre los 18 y 54 años, que se encuentren bajo cualquier modalidad de contrato, sin alteraciones físicas, ni mentales, y que por lo menos haya estado 3 meses en el área.

Los métodos empleados fueron el empírico, porque se observó la realidad utilizando la técnica de la observación y se pudo evidenciar el problema; el método analítico, puesto que permitió la elaboración del marco teórico; así como el método estadístico, dado que posibilitó el análisis de los datos obtenidos en la relación causal. En tal sentido, la aplicación de la encuesta y el análisis de contenido como técnica, ha permitido la elaboración de los cuestionarios y tabla de equivalencia respectivamente, para obtener datos que permiten establecer la correlación entre el síndrome burnout y las condiciones de trabajo.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La variable Síndrome de Burnout se midió mediante el Inventario de Maslach Burnout, llegando a determinar en primera instancia las categorías diagnósticas presentadas, según su frecuencia en la población. En la Tabla 1, se visualiza cómo ha sido la dinámica de distribución de la variable Síndrome de Burnout en la población evaluada, logrando ver las diferentes categorías diagnósticas alcanzadas. Se destaca que el 51% del total de la población, ha alcanzado un nivel diagnóstico bajo en las tres categorías; seguido del 39% que alcanza un nivel intermedio; finalizando con que solo un 10% de la población evaluada alcanza un nivel diagnóstico alto.

**TABLA 1**  
Análisis de las dimensiones según las categorías diagnósticas.

| Categoría diagnóstica | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización personal | Porcentaje |
|-----------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|------------|
| Alto                  | 11                    | 0                  | 10                   | 10%        |
| Bajo                  | 19                    | 50                 | 34                   | 51%        |
| Intermedio            | 20                    | 0                  | 6                    | 39%        |
| Total                 | 50                    | 50                 | 50                   | 100%       |

Elaboración propia, 2022.

Por su parte, la variable Ambiente de trabajo se midió mediante el cuestionario, llegando a determinar en primera instancia las categorías diagnósticas presentadas, según su frecuencia en la población. En la Tabla 2, se puede observar a nivel general que el mayor porcentaje (54%) de la población ha alcanzado un nivel favorable, seguido de un 26% con el nivel medio, y un 10% entre los niveles muy favorable y desfavorable, destacando el hecho que ningún porcentaje de la población alcanza un nivel desfavorable, lo cual significa que la gran mayoría de los participantes evaluados perciben su ambiente de trabajo como agradable y satisfactorio.

**TABLA 2**  
Análisis de las categorías diagnósticas encontradas del ambiente laboral

| Categoría        | Ambiente de trabajo | Porcentaje |
|------------------|---------------------|------------|
| Muy Favorable    | 5                   | 10%        |
| Favorable        | 27                  | 54%        |
| Medio            | 13                  | 26%        |
| Desfavorable     | 5                   | 10%        |
| Muy desfavorable | 0                   | 0%         |
| Total            | 50                  | 100%       |

Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 3, se evidencia que, al correlacionar la variable del Síndrome de Burnout con el clima laboral, se puede ver que de acuerdo a la Correlación de Rho de Spearman que alcanza el valor de - 0,178 la correlación se encuentra en la escala negativa, por lo cual se puede afirmar que existe correlación negativa pero débil. Esto significa que mientras menores son las condiciones del ambiente de trabajo, mayor presencia de Síndrome de Burnout.



**TABLA 3**  
**Coefficiente de correlación según Rho de Spearman – SB y AT**

| Rho de Spearman     |                             | Clima Laboral | Síndrome Burnout |
|---------------------|-----------------------------|---------------|------------------|
| Ambiente de trabajo | Coefficiente de correlación | 1,000         | -,178            |
|                     | Sig. (bilateral)            | .             | ,023             |
|                     | N                           | 50            | 50               |
| Síndrome Burnout    | Coefficiente de correlación | -,178         | 1,000            |
|                     | Sig. (bilateral)            | ,023          | .                |
|                     | N                           | 50            | 50               |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). Fuente: Elaboración propia, 2022.

La postura teórica del presente estudio se ha basado en dos autores principales que ayudan a delimitar, bajo su conceptualización, el síndrome de burnout y el ambiente de trabajo. Maslach, Jackson y Leiter (1996), quienes desarrollan una línea de investigación centrada en detallar los procesos emocionales del individuo generados desde su rol interactuante con el medio laboral, basándose en tres dimensiones importantes como son la falta de realización personal, despersonalización, y el cansancio emocional.

Por otra parte, Ruiz y Zavaleta (2014) plantea una explicación teórica al espacio de desarrollo laboral al cual lo denomina ambiente de trabajo o clima laboral, que se describe en 10 áreas pertinentes; que son el ambiente físico y condiciones de trabajo; propósitos; remuneraciones y beneficios sociales; políticas administrativas; supervisión y control; relaciones sociales; estructura organizacional; comunicación; toma de decisiones; y actitud hacia la labor desempeñada.

Ambos conceptos permitieron encaminar la intención y propósito de esta investigación, que tuvo por finalidad establecer el rango de relación que existe entre el síndrome de burnout y el ambiente de trabajo de los colaboradores de una de las áreas más vulnerables dentro de la gama de instituciones públicas, tal como es el área de desarrollo social, puesto que está dirigida a la atención al público usuario, que tiene como expectativa el peculiar pensamiento que sus demandas, así como necesidades tienen que ser cubiertas por el servidor del Estado.

El presente trabajo de investigación pretendió llegar a determinar el grado de correlación que tiene la dinámica de ambas variables conceptualizadas, obteniendo como resultado que a nivel general arrojan que las categorías diagnósticas más destacadas en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout son de nivel bajo llegando a un aproximado de 51% del total de la población. Del mismo modo, el nivel más relevante alcanzado en la variable de clima laboral es el Favorable, que llega a alcanzar al 54% de la población total, bajo este escenario es posible llegar a mencionar en la misma medida que los niveles correlacionales encontrados son débiles, pero que determinan correlación entre variables.

Al someter estos resultados al análisis estadístico, se refleja que existe una débil correlación negativa entre ambas variables como son el síndrome de Burnout y el ambiente de trabajo. Lo que indica que el nivel de Síndrome de Burnout que presenta cada trabajador del área, incrementará en la medida que el ambiente de trabajo apropiado disminuya.

Los resultados coinciden exactamente con lo encontrado por Unamuro (2015), quien después de haber concluido su trabajo de investigación determina que sí existe una relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la población estudiada. Sin embargo, se ha encontrado correlaciones negativas entre la satisfacción laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”; y una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión de “Realización Personal”.

Por otra parte, lo encontrado en la dimensión uno denominada Agotamiento Emocional, y ambiente de trabajo, se evidencia que, al someter estos resultados al análisis estadístico, se pudo apreciar que, sí existe una correlación inversa pero débil, concluyendo que mientras más favorable sea el ambiente de trabajo menores serán las muestras del sentimiento de saturación y cansancio laboral.

Esto coincide con Shirom (1989), quien plantea que el burnout es el resultado de un mal funcionamiento del ambiente y de los esfuerzos de afrontamiento con lo que, al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome, dándole un sustento teórico a lo hallado. Además, lo encontrado guarda relación de parcial coincidencia con lo encontrado por Salvador (2016), al hallar que sí existe correlación altamente significativa y negativa entre la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout y el clima laboral.

De igual forma, lo encontrado en la segunda dimensión denominada Despersonalización, y ambiente de trabajo, al someter estos resultados al análisis estadístico se pudo apreciar que, sí existe una correlación inversa pero débil, llevando a la conclusión que mientras más favorable sea el ambiente de trabajo, menores serán las muestras de distanciamiento o actitudes inapropiadas hacia los receptores de los servicios o también llamados usuarios atendidos.

Tal como lo plantea Álvarez (2001), el clima se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado hacia los demás. Del mismo modo, Garcés (2003) en un recopilado de diversas conceptualizaciones, encuentran los siguientes tópicos: Fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, provocado por una situación negativa y de la organización hacia la persona que desempeñan su labor profesional.

Refiriéndose a la conceptualización del proceso de despersonalización, que puede presentarse y que también se ha evidenciado en las investigaciones observadas, coinciden los resultados encontrados con los de Farfán (2009), quien sostiene que existe una correlación positiva estadísticamente significativa pero baja, entre la dimensión de estimulación a la autonomía que comprende el clima laboral y el síndrome de burnout, específicamente, con la dimensión de despersonalización, que expresa que existe un trabajo impersonal, distante y frío que los profesores establecen con los alumnos.

Finalmente, se menciona lo encontrado en la tercera dimensión denominada Realización Personal, y ambiente de trabajo; visualizando aquí, que al someter estos resultados al análisis estadístico se pudo apreciar que, sí existe una correlación directa pero débil, llevando a la conclusión que mientras más favorable sea el ambiente de trabajo, mayores serán los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con las personas. Resultados descubiertos por Unamuno (2015), cuando refiere haber encontrado una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión de realización personal, y que coinciden con los hallazgos de la presente investigación.

La misma posición se observa en lo manifestado por Maslach y Jackson (1997), quien menciona que después de un estudio empírico, entienden el burnout desde una perspectiva psicosocial puesto que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes. Cabe indicar, que investigaron cómo el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un “síndrome tridimensional” en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas y entre estas dimensiones esta la reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse).

## CONCLUSIONES

Se ha podido determinar que existe una relación inversa entre las variables Síndrome de Burnout y ambiente de trabajo. Lo que lleva a determinar que mientras mayores sean las condiciones del ambiente de trabajo, menores serán las posibilidades que se presenten características del síndrome de burnout en la población de



trabajo. Está claro que existe una relación inversa a manera específica entre las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización del síndrome de burnout, y el ambiente de trabajo. Considerando así que la dinámica de funcionamiento de ambas dimensiones estaría orientada a las siguientes premisas; mientras mayores sean las condiciones del ambiente de trabajo menores serán las características de debilitamiento de estado mental y físico, así como las actitudes inapropiadas hacia los clientes, respectivamente.

Del mismo modo, existe una relación directa a manera específica entre la dimensión de Realización personal del síndrome de burnout, y el ambiente de trabajo, por lo que se puede denotar, según los conceptos estudiados, que a medida que las condiciones ambientales de trabajo sean óptimas, mejores serán los sentimientos de crecimiento, competencia y motivación experimentados por el trabajador.

Por último, se debe tomar en cuenta el análisis de los resultados obtenidos para que se pueda implementar un plan determinado de incentivos para los trabajadores del área, en busca de mejorar paulatinamente las condiciones físicas de trabajo, y se prevea actividades de confraternidad e integridad entre los trabajadores, con la finalidad de mejorar la satisfacción del trabajador y esto redunde en la buena atención al ciudadano, recobrando con ello la confianza en el sector público.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: Concepto, teorías investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), 27-30.
- Álvarez, S. Y. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril – agosto 2001 [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3149>
- Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. Trillas.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Innovar*, 16(28), 7-32.
- Chávez, J., R., y Peralta, R. Y. (2019). Estrés académico y autoestima en estudiantes de enfermería, Arequipa-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(E-1), 384-399. <https://doi.org/10.31876/rsc.v25i1.29629>
- Chica, S. A. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, 39(53), 57-74. <https://doi.org/10.22431/25005227.147>
- Esteban, E. (2009). Metodología de la investigación económica y social. Editorial San Marcos.
- Farfán, M. E. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/614>
- Garcés, E. (2003). Tesis sobre el burnout. Asociación Colombiana para el avance de las ciencias del comportamiento.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill / Interamericana de Editores, S. A. de C.V.
- Leiter, M. P., y Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89-100. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
- López, J., Chinchilla-Giraldo, N., Bermúdez, I. M., y Álvarez, A. A. (2021). Dislipidemia y estrés en estudiantes universitarios: Un enemigo silencioso. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(E-3), 50-63. <https://doi.org/10.31876/rsc.v27i.36488>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. *Revista de Comunicación*, XIII(112), 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., y Jackson, S. (1997). MBI Inventario “Burnout” de Maslach. TEA Ediciones.
- Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter, M. P. (Eds.) (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press

- Nakandakari, M. D., De la Rosa, D. N., Failoc-Rojas, V. E., Huahuachampi, K. B., Nieto, W. C., Gutiérrez, A. I., Ruiz, F. N., Raza, L. E., Salirrosas, S. C., Arpasi, L. C., La Serna, P. H., y Aceituno, P. A. (2015). Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina pertenecientes a sociedades científicas peruanas: Un estudio multicéntrico. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 78(4), 203-210. <https://doi.org/10.20453/rnp.v78i4.2656>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016). Panorama Laboral 2016. OIT. [https://www.ilo.org/americas/publicaciones/panorama-laboral/WCMS\\_537803/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/panorama-laboral/WCMS_537803/lang-es/index.htm)
- Pacheco, C. M., Rojas, C. P., Niebles, W. A., Hernández, H. G., y Durán, S. E. (2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Revista Espacios*, 41(29), art.30.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC: Manual. Cartolán E.I.R.L.
- Parra, M., Rocha, G., y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(2), 217-227. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35908>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Pavan, P. C., Pustiglione, M., Dos Santos, M. C., Andres, V. E., Alcantara, A. C., y Melleiro, M. M. (2015). Saúde dos trabalhadores de enfermagem e a segurança do paciente: O olhar de gerentes de enfermagem. *Revista de Escola de Enfermagem da USP*, 49(S-2), 120-126. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-623420150000800017>
- Pilligua, C. F., y Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Pujol-Cols, L. (2021). Demandas laborales y burnout: Un estudio descriptivo en docentes argentinos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(4), 402-421. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i4.37280>
- Ruiz, A., y Zavaleta, M. (2014). Escala de satisfacción laboral (SL-ARG). Fondo Editorial UCV.
- Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B., y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Saldaña, C., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., y Madrigal, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 25-37. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31308>
- Salvador, J. E. (2016). Síndrome de burnout y clima laboral en docentes de instituciones educativas del distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego-UPAO]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1810>
- Sánchez, M. J., Casas, J. L., Luján, P. E., y Gallardo, A. (2020). el clima social familiar y su relación con el clima laboral en la empresa pesquera Lala Fish E.I.R.L. *Revista Científica Tzhoeoen*, 12(2), 154-160. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i2.1253>
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper e I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48). Wiley and Sons, Ltd.
- Soto, E. (2007). *Comportamiento organizacional: Impacto en las emociones*. Thomson Learning.
- Unamuro, M. L. (2015). Relación entre el Síndrome de Bournout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria [Tesis de pregrado, Universidad Argentina de la Empresa]. <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/3921/Unamuno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Van Bogaert, P., Kowalski, C., Weeks, S. M., Van Heusden, D., y Clarke, S. P. (2013). The relationship between nurse practice environment, nurse work characteristics, burnout and job outcome and quality of nursing care: A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 50(12), 1667-77. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.05.010>
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M. J., Perfeito, R., y Do Carmo, M. L. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(3), 344-376. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>