

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



T E S I S

**Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi – Daniel Carrión – Pasco – 2025**

Para optar el título profesional de:

Médico Cirujano

Autor:

Bach. Betzabe Gisela PORTILLO VALERIO

Asesor:

Dr. César Iván ROJAS JARA

Cerro de Pasco – Perú - 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



T E S I S

Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la

Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi –

Daniel Carrión – Pasco – 2025

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Raúl Ricardo CARHUAPOMA NICOLAS
PRESIDENTE

Mag. William Fermin ESTRELLA URETA
MIEMBRO

Mag. Jackie Marcelina ANDAMAYO FLORES
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Medicina Humana
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 007-2026-UNDAC-D/UI-FMH

La Unidad de Investigación de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el **Software Turnitin Similarity**, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Bach. Betzabe Gisela, PORTILLO VALERIO

Escuela de Formación Profesional de:
MEDICINA HUMANA

Tipo de Trabajo:
TESIS

Título del Trabajo:
**Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025**

Asesor:
Dr. César Iván ROJAS JARA

Índice de Similitud: 14%

Calificativo:
APROBADO

Se adjunta al presente el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco 4 de junio de 2026.



Firmado digitalmente por NAPA
SANCHEZ Cesar Martin FAU
20154505046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.06.2026 15:26:53 -05:00

DEDICATORIA

En esta etapa tan anhelada quiero honrarme y dedicar este trabajo a mis padres; Arnulfo Portillo Ospino quien me vio iniciar la carrera, pero hoy no goza la dicha de haberla culminado y Senovia Valerio Solis protagonistas de este logro, por motivarme, apoyarme, aconsejarme, guiarme quienes con tanto desdén sin importar los tropiezos de mi corto caminar confiaron en mí, en la capacidad de afrontar los desafíos, Senovia a vos que a diario te toco reconstruirte para empujarme a salir adelante, por cada esfuerzo denodado para brindarme lo mejor y no quedarme en el camino, gracias por caminar conmigo de la mano sin desfallecer, a mi abuela Victoria (gracias por enseñarnos el cariño incondicional) por querernos y cuidarnos aun así ya no estes, a mis hermanos Adaly y Boris por acompañarme y recordarme a diario la valentía que habita en mí, por convertirse en mis protectores, amigos y compañeros, a David por cobijarme bajo los brazos del cariño, a mí por permitirme ser resiliente a Itzayana y Anayetzi por su sonrisa inocente que motiva a seguir creyendo en la inocencia y el amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por abrirme las puertas de la oportunidad y sabiduría gracias por darme salud y vida, queda corto decenas de dedicatorias y agradecimientos, los honro con la vida todo el esfuerzo y apoyo que recibí por parte de ustedes mi familia. Asimismo, agradezco mi fortaleza, mi bondad que me ha permitido llegar hasta este punto de la carrera. Por último, agradezco a toda aquella persona que llego a mi vida para enseñarme algo nuevo, perfeccionar conocimientos por aportar su granito de arena en mi desarrollo personal, muy particularmente a Zira por llegar a mi para enseñarme el valor de la lealtad.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo: Determinar asociación entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco. El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue el básico y nivel correlacional, los métodos aplicados en el estudio fueron el deductivo, analítico y sintético. Para la recolección de datos se utilizó como técnica; la encuesta, para aplicar los instrumentos: Cuestionario de Factores laborales. Cuestionario de Maslach. La muestra estudio estuvo conformado por 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco. Resultado: Los trabajadores perciben condiciones laborales regulares, 60,8% del total, destacando un nivel moderado del síndrome de Burnout 48,3%. Se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho) de 0,655 y una significancia bilateral de $p = 0,000$, concluyéndose que existe correlación positiva y estadísticamente significativa. Y las conclusiones fueron: El 54,2% de los trabajadores considera que las condiciones de presión y exigencia son regulares, predominando en este grupo el síndrome de Burnout en nivel moderado (47,5%). El 52,5% de los trabajadores percibe las condiciones organizacionales y relaciones interpersonales son regulares, destacando en este grupo un 40,8% con un nivel moderado de síndrome de Burnout. El 71,7% de los trabajadores considera que las condiciones ambientales son regulares, destacando en este grupo un 57,5% con Burnout moderado.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout. Factores laborales y burnout

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the association between work-related factors and burnout syndrome among employees of the Santa Ana de Tusi District Municipality, Daniel Carrión Province, Pasco Region. The research employed a quantitative approach, was basic in nature, and was correlational in level. The methods applied were deductive, analytical, and synthetic. Data was collected using a survey, with the following instruments: a Work-Related Factors Questionnaire and the Maslach Burnout Inventory. The study sample consisted of 120 employees of the Santa Ana de Tusi District Municipality, Daniel Carrión Province, Pasco Region. Results: 60.8% of the employees perceived their working conditions as fair, while 48.3% exhibited a moderate level of burnout syndrome. A correlation coefficient (Rho) of 0.655 and a two-tailed significance of $p = 0.000$ were obtained, indicating a positive and statistically significant correlation. The findings were as follows: 54.2% of workers consider the pressure and demands of their work environment to be average, with moderate burnout syndrome predominating in this group (47.5%). 52.5% of workers perceive organizational conditions and interpersonal relationships as average, with 40.8% of this group experiencing moderate burnout syndrome. 71.7% of workers consider environmental conditions to be average, with 57.5% of this group experiencing moderate burnout.

Keywords: Burnout syndrome. Work-related factors and burnout

INTRODUCCIÓN

En el contexto laboral actual, los cambios sociales, económicos y organizacionales han incrementado las exigencias sobre los trabajadores, generando un impacto significativo en su bienestar físico y psicológico. Entre los principales riesgos psicosociales identificados se encuentra el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, el cual se ha convertido en una de las problemáticas más relevantes dentro de las instituciones públicas y privadas. Este fenómeno se caracteriza por un estado de agotamiento físico, mental y emocional derivado del estrés laboral crónico, especialmente en ambientes donde las demandas exceden los recursos personales o institucionales disponibles para afrontarlas.(1)

El síndrome de Burnout ha sido definido por Maslach y Leiter (1997)(2) como una respuesta prolongada ante los estresores emocionales e interpersonales del trabajo, compuesta por tres dimensiones fundamentales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Estas dimensiones reflejan una disminución progresiva de la energía, una actitud cínica o distante hacia los demás y una percepción de ineficacia profesional. Su desarrollo suele ser gradual y, cuando no se aborda adecuadamente, puede afectar el desempeño laboral, la productividad institucional y la calidad de vida del trabajador.(3) En el sector público, y particularmente en las municipalidades, la exposición al estrés laboral es constante. Los trabajadores municipales se enfrentan diariamente a sobrecarga de tareas administrativas, plazos ajustados, limitación de recursos humanos y materiales, y altas expectativas por parte de la ciudadanía. Estos factores generan una tensión sostenida que, sumada a la falta de reconocimiento y apoyo institucional, puede derivar en la aparición del síndrome de Burnout. En este contexto, las municipalidades se convierten en espacios laborales vulnerables donde el bienestar psicológico del personal suele ser relegado ante las demandas del servicio público.

El estudio de los factores laborales asociados al síndrome de Burnout adquiere una importancia estratégica, ya que permite identificar los elementos del entorno de trabajo que

contribuyen al malestar ocupacional. Entre estos factores destacan la presión y exigencia laboral, las condiciones ambientales inadecuadas, las deficiencias en la organización y comunicación interna, y las relaciones interpersonales conflictivas. Según investigaciones previas, la presencia de estos factores aumenta la probabilidad de desarrollar síntomas de agotamiento, ansiedad y pérdida de motivación.(4)

Diversos estudios latinoamericanos han demostrado que el síndrome de Burnout se presenta con una prevalencia significativa en el ámbito municipal. Por ejemplo, García et al. (2022)(5) identificaron en una municipalidad de Moyobamba que el 47,3% de los trabajadores presentó agotamiento emocional severo y el 53% despersonalización moderada, evidenciando una alta incidencia del síndrome en el sector público. De manera similar, Castro y Larrea et al. (2024)(6) en Ecuador confirmaron una correlación significativa entre la situación laboral y los niveles de realización personal ($p = 0,007$), lo que sugiere que la estabilidad y las condiciones laborales inciden directamente en el desarrollo del Burnout.

En el contexto peruano, las municipalidades cumplen un rol fundamental en la gestión local, pero enfrentan una serie de limitaciones estructurales y organizativas que pueden deteriorar la calidad del ambiente laboral. La falta de recursos, el exceso de responsabilidades, la presión política y la escasa capacitación del personal contribuyen al aumento del estrés laboral y la insatisfacción. De acuerdo con el Ministerio de Salud (MINSA, 2021) (7), los trastornos mentales y del comportamiento relacionados con el trabajo se encuentran entre las principales causas de ausentismo y bajo rendimiento en el sector público, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias preventivas de salud ocupacional.

El presente estudio, titulado “*Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco*”, tiene como finalidad determinar la relación existente entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los servidores públicos municipales. Su desarrollo busca aportar evidencia

científica que permita comprender la influencia de las condiciones laborales sobre la salud mental del trabajador, así como orientar la creación de programas de bienestar institucional, manejo del estrés y fortalecimiento del clima organizacional.

Asimismo, este trabajo pretende sensibilizar a las autoridades sobre la importancia de promover entornos laborales saludables, donde se priorice la motivación, la participación y el reconocimiento del personal. En un contexto en el que la eficiencia y la transparencia son pilares del servicio público, el bienestar psicológico de los trabajadores municipales constituye un elemento esencial para el logro de los objetivos institucionales y para garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

En síntesis, analizar los factores laborales asociados al síndrome de Burnout permite identificar los riesgos psicosociales presentes en el ámbito municipal, comprender su impacto en la productividad y plantear propuestas de intervención que fortalezcan la salud ocupacional. De esta manera, el estudio busca contribuir a la construcción de instituciones públicas más humanas, sostenibles y comprometidas con el bienestar integral de sus trabajadores.

ÍNDICE

Páginas

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

INDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos	4
1.4. Formulación de objetivos	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación de la investigación.....	5
1.5.1. Justificación teórica	5
1.5.2. Justificación practica.....	6
1.5.3. Justificación metodológica.....	6
1.6. Limitaciones de la investigación	7

1.6.1. Limitación temporal.....	7
1.6.2. Limitación espacial	7
1.6.3. Limitación de recursos	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
2.1.3. Antecedentes locales	13
2.2. Bases teóricas - científicas.....	13
2.2.1. Factores laborales.....	13
2.2.2. Síndrome de Burnout	17
2.3. Definición de términos básicos	25
2.4. Formulación de hipótesis.....	26
2.4.1. Hipótesis general.....	26
2.4.2. Hipótesis específicas	26
2.5. Identificación de variables.....	27
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Nivel de investigación.....	32
3.3. Métodos de investigación	32
3.4. Diseño de investigación.....	33
3.5. Población y muestra	35

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	37
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9. Tratamiento estadístico.....	38
3.10. Orientación ética, filosófica y epistemica	39

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	41
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	42
4.3. Prueba de hipótesis	48
4.4. Discusión de Resultados.....	51

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: <i>Triada de Burnout</i>	21
Tabla 2: <i>Definición operacional de variables e indicadores</i>	28
Tabla 3: <i>Validación de juicio de expertos</i>	37
Tabla 4: <i>Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	42
Tabla 5: <i>Factor laboral de presión y exigencia asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	44
Tabla 6: <i>Factor laboral de organización-relaciones asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	45
Tabla 7: <i>Factor laboral ambiental asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	47
Tabla 8: <i>Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	48
Tabla 9: <i>Factor laboral de presión y exigencia asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	49
Tabla 10: <i>Factor laboral de organización-relaciones asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	50
Tabla 11: <i>Factor laboral ambiental asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025.....	43
Figura 2: <i>Factor laboral de presión y exigencia asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	44
Figura 3: <i>Factor laboral de organización-relaciones asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025</i>	46

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En el contexto contemporáneo, los gobiernos locales y municipalidades se vieron impactados por el avance tecnológico, que transformó los procesos administrativos y de gestión pública. Estas innovaciones, junto con las crecientes demandas ciudadanas, exigieron que los servidores municipales desarrollaran nuevas competencias, generando presión y estrés laboral durante su proceso de adaptación.

Como consecuencia, muchos trabajadores experimentaron desgaste emocional, fatiga y desánimo, lo que afectó su bienestar psicológico y la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Ante ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) advirtieron sobre la necesidad de implementar medidas preventivas frente a los trastornos mentales laborales, recordando que la ansiedad y la depresión ocasionaron la pérdida de cerca de 12.000 millones de jornadas de trabajo anuales.(8)

De igual manera, diversos estudios latinoamericanos evidenciaron una elevada prevalencia del síndrome de burnout, con un promedio regional del 14,9%, destacando

los casos de Argentina (7,9%), Uruguay (7,9%), Colombia (4,5%), México (4,2%), Ecuador (4%) y El Salvador (2,5%) (3). Estos hallazgos confirmaron el deterioro del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en la región, especialmente por el incremento del agotamiento emocional en los trabajadores expuestos a mayores exigencias.

En diversos contextos internacionales y nacionales, los estudios evidenciaron una elevada prevalencia del síndrome de burnout, especialmente en el sector público.

En Perú, investigaciones realizadas en las municipalidades de Alonzo y Nueva Cajamarca mostraron que entre el 23,9% y el 25% de los trabajadores jóvenes presentaron niveles altos del síndrome, lo que evidenció una marcada vulnerabilidad en este grupo etario.(9)

De manera similar, en España y México se reportaron altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, confirmando el impacto del burnout en la estabilidad emocional y la motivación laboral.(10) En Ecuador, el 10,91% de los empleados administrativos presentó niveles elevados del síndrome, mientras que un informe regional de América Economía (2022) señaló que entre el 66% y el 86% de los trabajadores latinoamericanos manifestó síntomas de agotamiento profesional.

Asimismo, en Argentina, un estudio aplicado a empleados estatales determinó que el 89,9% presentó manifestaciones totales o parciales del síndrome, asociadas al exceso de carga laboral, lo que resaltó la urgencia de implementar políticas de bienestar ocupacional.(11)

En el contexto nacional, un estudio en Tacna evidenció un 41,4% de prevalencia del burnout, con predominio del agotamiento emocional, mientras que en Lima se

identificaron niveles moderados de fatiga emocional que podrían desencadenar el síndrome si las condiciones de estrés persistían.(12)

Finalmente, en el ámbito municipal, los trabajadores enfrentaron crecientes demandas administrativas, técnicas y sociales, generando altos niveles de estrés y agotamiento, lo que afectó la salud, la productividad institucional y la calidad del servicio público, reafirmando la necesidad de promover entornos laborales saludables y sostenibles. En el Perú, diversos estudios confirmaron la presencia significativa del síndrome de burnout en el sector público. En Cusco, el 60% del personal estatal presentó el síndrome en nivel medio, con predominio de baja realización personal y agotamiento emocional, mientras que en Cañete la prevalencia alcanzó el 58,99%, asociándose a factores demográficos como la edad, el sexo y el estado civil.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud alertó que cerca del 24% de los trabajadores peruanos mostraba signos de agotamiento profesional, especialmente en jornadas laborales que superaban las 48 horas semanales, evidenciando el riesgo creciente de afectación en la salud mental y el desempeño laboral.

En el contexto local, la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, en la provincia de Daniel Alcides Carrión (Pasco), no estuvo exenta de esta problemática, lo que hizo necesario analizar los factores laborales asociados al burnout para generar evidencia que orientara estrategias preventivas y de intervención. Dichas acciones buscaron promover un ambiente laboral saludable, fortalecer el clima organizacional y garantizar una gestión pública eficiente y humanizada, centrada en el bienestar psicológico de los trabajadores municipales.

1.2. Delimitación de la investigación

El estudio se realizará en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel A. Carrión – Pasco

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la asociación entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la asociación entre los factores laborales en su dimensión presión y exigencia con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco 2025?
- b. ¿Cuál es la asociación entre los factores laborales en su dimensión factores de organización y relaciones humanas con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco 2025?
- c. ¿Cuál es la asociación entre los factores laborales en su dimensión factores ambientales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco 2025?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar asociación entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer la asociación entre los factores laborales en su dimensión presión y exigencia con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco.
- b. Establecer la asociación entre los factores laborales en su dimensión factores de organización y relaciones humanas con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco
- c. Establecer la asociación entre los factores laborales en su dimensión factores ambientales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre los factores laborales y el síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) como un problema ocupacional de relevancia global. Desde un enfoque científico, se sustentó en el Modelo Demanda–Control de Karasek, el cual plantea que altas exigencias laborales combinadas con un bajo control sobre las tareas incrementan el riesgo de estrés crónico y desgaste emocional.

Su aplicación en el contexto de las municipalidades distritales permitió profundizar la comprensión teórica sobre cómo condiciones laborales específicas — como la sobrecarga de trabajo, la presión por resultados y la interacción constante con

la ciudadanía— contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout, aportando evidencia empírica a un campo aún poco explorado dentro del sector público local.

1.5.2. Justificación practica

Desde un enfoque aplicado, la investigación permitió identificar los factores laborales más relacionados con el síndrome de burnout en el personal municipal, generando evidencia valiosa para el diseño de estrategias institucionales de prevención y afrontamiento. Estas estrategias se orientaron a reducir el estrés laboral, fortalecer la gestión de recursos humanos y optimizar los procesos organizacionales, con el propósito de mejorar el desempeño y la eficiencia de la gestión pública. Asimismo, los resultados obtenidos constituyeron un aporte para la elaboración de lineamientos de salud ocupacional en el ámbito municipal, promoviendo entornos laborales más saludables y sostenibles.

1.5.3. Justificación metodológica

El estudio tuvo relevancia metodológica al aplicar un diseño correlacional, orientado a analizar la relación entre los factores laborales y el síndrome de burnout en trabajadores municipales dentro de un entorno real, sin manipular variables, lo que permitió una visión objetiva y válida del fenómeno.

La elección de este enfoque se basó en el Modelo Demanda– Control de Karasek, que sostiene que las altas exigencias laborales y el bajo control sobre las tareas incrementan el riesgo de estrés y agotamiento emocional. Para ello, se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento de validez internacional, garantizando la fiabilidad de los resultados.

Los hallazgos aportaron evidencia empírica sobre la magnitud del síndrome en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi y sirvieron como base para futuras

investigaciones, contribuyendo además a orientar políticas de salud laboral y gestión del talento humano en el sector público.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitación temporal

El estudio se circunscribió al periodo comprendido entre marzo y diciembre de 2025, por lo que los resultados reflejaron la situación de los trabajadores únicamente durante ese lapso, sin contemplar posibles variaciones ocurridas en otros momentos.

1.6.2. Limitación espacial

La investigación se desarrolló exclusivamente en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, por lo que los hallazgos no pudieron generalizarse de manera automática a otras municipalidades o instituciones públicas.

1.6.3. Limitación de recursos

La ejecución de esta investigación se vio limitada por el acceso restringido a recursos bibliográficos actualizados, lo que dificultó la realización de análisis comparativos con estudios previos desarrollados a nivel local.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Castro y Larrea et. Al. (2024). Ecuador. La presente investigación analiza los factores que inciden en la presentación del síndrome del burnout en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar, el estudio fue cuantitativo, la técnica de investigación aplicada fue descriptiva correlacional, y la técnica de investigación realizada fue de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), a 110 empleados administrativos; los resultados obtenidos revelan una incidencia del síndrome en 12 empleados, que representa el 10,91%, Además, la existencia de una correlación significativa entre la variable realización personal (R.PERS), con las variables situación laboral y años de servicio del empleado en la institución, con un nivel de significancia bilateral de 0,007, constituyendo esta correlación un factor de incidencia dominante para la presentación del síndrome de burnout.(6)

Chasi y Chiluisa, en 2023. Ecuador. Objetivo: analizar los factores de riesgo psicosociales, burnout e indicadores de salud en trabajadores. Método: Descriptiva observacional. Resultados y conclusión: La exposición a los factores psicosociales influye en el síndrome de agotamiento emocional y en la presencia de bajos indicadores de la salud en el personal del Patronato Municipal de Latacunga. De hecho, los agentes psicosociales pueden explicar hasta el 31,3% del desgaste emocional y la despersonalización; y el 12,5% de la tensión arterial y la taquicardia que sufren los trabajadores de esta dependencia gubernamental. Los factores que deben ser controlados a través de planes de mitigación psicosocial son: la carga de trabajo, liderazgo, margen de acción, y otros puntos importantes (violencia), puesto que incrementan las probabilidades de agotamiento y cinismo.(13)

Acaro y Moreno (2023). Ecuador. La investigación tuvo como objetivo; determinar los factores de riesgos psicosociales (estrés laboral, acoso laboral y problemas de salud laboral) en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Yantzaza (GADMY). Planteo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, los métodos utilizados fueron la recolección de datos mediante la encuesta para una muestra de 62 trabajadores. Resultados: Confirman la existencia de factores de riesgos psicosociales en el GADMY, y el que más ha impactado es el estrés laboral. Se concluye que, existe la presencia de factores de riesgo psicosociales como: estrés laboral, acoso laboral y problema de salud.(14)

Japón, (2024) Ecuador. El objetivo principal de este estudio fue investigar los niveles de estrés laboral entre los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora. En la investigación se adoptó un diseño cuantitativo de tipo transversal y descriptivo, utilizando una muestra de 100 participantes, compuesta por 33 empleados y 67 trabajadores de ambos sexos, con

edades predominantemente entre 31 y 40 años. Se empleó un cuestionario para recabar datos sociodemográficos y el Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS.(15)

Pino, Yépez. (2022). Ecuador. El artículo tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Paján. Se aplicó una metodología de tipo descriptiva, bibliográfica y de recopilación de datos estadísticos, con un método descriptivo, y deductivo. La técnica empleada para la obtención de datos se empleó la encuesta donde los resultados realizados de la investigación se mostrarán las falencias. Por otro lado, el ambiente de trabajo, la motivación y el reconocimiento de trabajo son factores determinantes que influyen en el desempeño de los trabajadores. Resultados: Muestran que los empleados calificaron la gestión de talento humano como regular, debido a que los procesos ejecutados en las actividades de reclutamiento y selección del personal. Se concluye que los directivos deben emplear programas de incentivos y reconocimiento para mejorar el desempeño laboral de los empleados.(16)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vergaray et. al. (2023), el objetivo; establecer los elementos sociodemográficos y laborales vinculados al Síndrome de Burnout en los empleados de una municipalidad de Lima. La metodología empleada fue cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental. Se trabajó con una muestra de 216 trabajadores y se emplearon dos cuestionarios. Los resultados demostraron que, en relación con los grados del síndrome de burnout, el 52,3% de los empleados se encontraba en un nivel bajo, el 43,1% en medio y el 4,6 % en alto. El resultado principal fue que el síndrome de burnout se manifiesta mayormente en niveles bajos y medios, sin correlación relevante con los elementos sociodemográficos o laborales analizados.(17)

Nole et. al. (2022). Objetivo: Conocer si el síndrome de burnout se relaciona ambiente laboral de una municipalidad Provincial de Sullana. El método fue el cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional; la muestra; 70 empleados de las subgerencias del área de Desarrollo Social, con hombres y mujeres distribuidos equitativamente. Se aplicó el cuestionario de estándares internacionales adaptados al contexto nacional. La investigación logró determinar la existencia de una correlación inversa entre el burnout y el ambiente laboral, en un nivel ,178, en las tres dimensiones.

En cuanto a los niveles, se halló que el 20% presentó alto agotamiento emocional, el 50% bajo y el 30% intermedio; en despersonalización, el 100% se ubicó en nivel bajo; y en realización personal, el 20% estuvo en nivel alto, 51% bajo y 29% intermedio. La conclusión principal fue que un ambiente laboral congestionado y con baja participación incrementa la incidencia del SB en los colaboradores municipales.(12)

García et. al. (2023). Objetivo; determinar la relación entre el síndrome de burnout y el miedo a la infección en los funcionarios de una Municipalidad de Moyobamba, San Martín. La metodología empleada fue de tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal y tipo correlacional, muestra; 300 trabajadores de ambos sexos, como técnica se aplicó la encuesta. Resultado: Los niveles del SB, se identificó que el 47,3% presentó agotamiento emocional severo, el 53% mostró despersonalización moderada y el 52% evidenció una baja realización personal crónico. La conclusión principal fue que, en la población estudiada dentro de la municipalidad, el síndrome de burnout se manifiesta con una alta prevalencia en diferentes dimensiones.(10)

Laura y Rodríguez et. Al. (2022). Objetivo; establecer la relación entre los factores laborales de la Municipalidad de Aplao. La muestra fue de 112 trabajadores de

los cuales el 41% Una vez al mes o menos se siente cansado el 34% de los encuestados consideran que nunca ha perdido entusiasmo por su trabajo, mientras que el 33% opina que Una vez al mes o menos. Resultado; el 35% de la población encuestada respondió que nunca se siente contento cuando puede lograr algo en el trabajo el 35% respondió que nunca ha conseguido muchas cosas valiosas en su puesto. Respecto a los Niveles de presencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de una Municipalidad Provincial, tenemos que el 71.4% presenta un nivel medio, mientras que el 71.4. % presenta un nivel alto.(18)

Perca y Carrillo et.al. (2021). Objetivo identificar la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida, con un método cuantitativo, descriptivo, correlacional no experimental se trabajó con una muestra de 150 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el cuestionario Calidad de Vida CPV-35 para la variable calidad de vida como resultado se evidencia que 7.3% no presenta Burnout, 27.3% riesgo de Burnout, 44.7% tendencia a padecer Burnout y el 20.7% padece de Burnout.(19)

Zelada et. Al. (2022). Objetivo conocer la relación del Burnout con la satisfacción laboral, la metodología tiene enfoque cuantitativo diseño no experimental, transversal correlacional. Muestra de 276 colaboradores, la recopilación de datos se realizó mediante el cuestionario de 35 items, para la variable de satisfacción laboral obteniéndose como resultado un grado de correlación entre la variable determinada por el Rho de Spearman 0.896 lo que significa que si hay relación moderada positiva y significativa entre las variables, existe la relación directa significativa entre las dimensiones de Burnout con la satisfacción laboral.(20)

Castro et. Al. (2023). El propósito; conocer la asociación entre el riesgo psicosocial y engagement en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital

de El Tambo, 2023. El trabajo fue básico, cuantitativo, no experimental y correlacional. La muestra fue de 196. Se administró el cuestionario SUSESISTAS 21 Versión Breve y la encuesta de bienestar y trabajo (UWES). Los hallazgos indicaron que existe una correlación inversa y débil entre el riesgo psicosocial y engagement ($Rho=-0,271$; $p=0,000$). Se concluyó que la reducción de los factores de riesgo psicosocial, por medio de mejoras en la gestión y programas psicológicos de intervención organizacional, incrementaría el engagement.(21)

2.1.3. Antecedentes locales

Zevallos et. Al. (2023). Cerro de Pasco. El objetivo; establecer la existencia de factores laborales que están asociadas a la prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa minera. Metodología: Investigación, descriptivo, transversal y prospectivo, con diseño no experimental. La muestra fue de 122 trabajadores de una empresa minera, a los que se le aplicaron una encuesta y una ficha de registro. Resultado: El 16,4% de los trabajadores presenta un alto nivel de Burnout, donde el 91,0% son hombres, con edad entre 26 a 35 años (53,3%), con 2 a 3 hijos (47,5%), ingreso mensual entre S/.1500 a S/.3000 (82,0%), que trabajan hasta 40 horas semanales (68,9%) y cuentan con más de 5 años de antigüedad en la empresa (53,3%). Se concluye que los factores de ingreso mensual, número de hijos, turno laboral, horas laborales y antigüedad laboral son factores asociadas al síndrome de Burnout en los trabajadores. (22)

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Factores laborales

Coronado (2006) señala que las condiciones laborales generan múltiples repercusiones en la salud, por lo que resulta necesario implementar beneficios que fortalezcan la satisfacción, la realización personal y la autoestima de los trabajadores.

Estos aspectos influyen de manera directa en la productividad de un puesto de trabajo, el cual se encuentra definido por los recursos y objetivos que establece la organización dentro de su marco institucional.(23)

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016) definió los factores laborales como las condiciones presentes en la organización donde el trabajador realiza sus funciones. En el ámbito municipal, estos factores se relacionaron estrechamente con la salud psicosocial del personal, pudiendo afectar su bienestar físico y mental ante situaciones de presión laboral, exigencia de resultados inmediatos o temor al fracaso, lo que incrementó los niveles de estrés.(24)

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1997), los factores psicosociales son aquellas condiciones laborales directamente relacionadas con la organización del trabajo y la ejecución de tareas, las cuales pueden afectar tanto el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores municipales como el desarrollo eficiente de sus funciones y la atención a la ciudadanía (16).

Dimensiones de los factores laborales

A. Factores relacionados con la presión y exigencia

Coronado (2006) señala que las condiciones laborales generan múltiples repercusiones en la salud, por lo que resulta necesario implementar beneficios que promuevan la satisfacción, la autorrealización y la autoestima de los trabajadores. Estos elementos son determinantes en la productividad de un puesto de trabajo, definido por los recursos y objetivos establecidos en el marco organizacional.

Con el paso del tiempo, la presión laboral se ha intensificado, lo que obliga a los trabajadores a asumir cargas mayores en plazos más cortos. Hoy en día, la capacidad de trabajar bajo presión se ha convertido incluso en un requisito de las

ofertas laborales, lo que demanda adaptarse a estas exigencias antes de ingresar a un empleo formal.

La presión y exigencia laboral forman parte del entorno organizacional y pueden tener un efecto ambivalente: negativo, cuando producen estrés y deterioro del bienestar físico-mental; o positivo, cuando motivan al trabajador a optimizar su tiempo y mejorar la calidad de sus actividades. En el ámbito municipal, este equilibrio resulta esencial, pues la sobrecarga de tareas en plazos reducidos puede derivar en estrés laboral, incumplimiento de funciones y, en consecuencia, en la falta de logro de los objetivos institucionales.

B. Factores de organización – relaciones humanas

Los trabajadores municipales, al desarrollar sus funciones, están expuestos a una serie de elementos organizacionales como la jornada laboral, el ritmo de trabajo y la estabilidad en el puesto, los cuales influyen directamente en el desarrollo de sus actividades y en su salud física y mental.

La organización y distribución de las labores, los horarios y las obligaciones burocráticas se relacionan con el ambiente de control dentro de la institución. Cuando existen altos niveles de control, se generan efectos negativos al limitar la autonomía del trabajador, debilitando su compromiso organizacional. En esa línea, Rudow (1999) resalta que la autodeterminación es una necesidad psicológica fundamental que influye en la conducta, siendo clave para mantener la motivación y el bienestar (16).

C. Factores ambientales.

Coronado sostiene que los factores de riesgo incluyen no solo los aspectos de seguridad, sino también el lugar de trabajo, las instalaciones y los equipos utilizados para el cumplimiento de las labores. Elementos como las condiciones

climáticas, la temperatura, la humedad, los productos y sustancias químicas influyen directamente en el desarrollo de las actividades laborales y en la salud de los trabajadores.

La importancia de los factores ambientales radica en que, si no son identificados y gestionados oportunamente, pueden generar efectos negativos en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores. En el ámbito municipal, es frecuente que los servidores se expongan diariamente a condiciones adversas como la contaminación del aire, el ruido excesivo, las vibraciones propias de la ciudad y la falta de control ambiental, lo cual altera el clima laboral y reduce la productividad. Por ello, las municipalidades deben evaluar permanentemente estos riesgos, con el fin de proteger la integridad física y psicológica de sus trabajadores.

Chacón y Grau (1997) afirman que los factores ambientales pueden estar presentes tanto dentro como fuera del entorno laboral, afectando la concentración y la serenidad necesarias para ejecutar las tareas con eficiencia. Entre los principales estresores destacan:

- Luminosidad: el horario de trabajo puede afectar la percepción visual y el rendimiento.
- Ruido: la exposición constante interrumpe la concentración, daña la audición y disminuye la productividad.
- Ambientes contaminados: los riesgos biológicos y químicos generan ansiedad en los trabajadores, al exigir medidas de cuidado adicionales que impactan en su tranquilidad psicológica y desempeño.

Estos factores ambientales, en especial la exposición a agentes químicos y biológicos, pueden derivar en enfermedades ocupacionales o en un malestar generalizado que afecte la satisfacción con el puesto de trabajo. Aunque no siempre

producen enfermedades físicas visibles, sí generan disconformidad, incomodidad y desgaste, lo que repercute en el clima organizacional y en la calidad del servicio brindado a la comunidad.

2.2.2. Síndrome de Burnout

1. Definición.

La historia del síndrome de burnout se remonta a los estudios de Christina Maslach (1976),(25) quien investigó las emociones de profesionales y trabajadores en contextos de ayuda, observando en ellos pérdida de responsabilidad y desinterés.(26) Posteriormente, junto con Michael P. Leiter de la Universidad Acadia, diseñó el Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento validado desde 1986 y considerado hasta la actualidad como la herramienta más relevante para evaluar este fenómeno. Previamente, en 1981, Maslach y Susan Jackson habían definido el burnout como un síndrome compuesto por agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción personal, características observadas en trabajadores que mantienen una interacción constante con personas. Las autoras subrayaron que el agotamiento emocional se produce cuando los recursos emocionales se agotan, generando la sensación de no poder continuar.(27)

El burnout, también denominado síndrome de desgaste profesional, agotamiento emocional o “síndrome del trabajador quemado”, fue definido por Brill (1984) como un estado disfuncional y disfórico vinculado estrechamente al trabajo en personas que, sin presentar otros trastornos psicopatológicos previos, comienzan a experimentar serios efectos sobre su salud física, mental y satisfacción laboral.(28) Este síndrome aparece

especialmente en quienes desempeñan jornadas prolongadas y emocionalmente demandantes, caracterizadas por exigencias intensas que derivan en agotamiento físico y mental.

A pesar de las múltiples definiciones propuestas, la mayoría de los autores coinciden en considerarlo un fenómeno único, resultado del estrés laboral crónico.(9) Por ejemplo, Gil y Peiró (1997) lo definen como una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes que provocan alteraciones psicofisiológicas y repercuten de manera negativa en la organización, consecuencia del estrés sostenido.(28)

En 1997, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció formalmente al burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11, versión 04-2019), incluyéndolo como un problema de salud laboral.(8)

Finalmente, Rodríguez y Guevara (2017) propusieron una tipología que distingue tres formas de burnout: frenético, poco desafiado y desgastado, lo que evidencia la complejidad del síndrome y la necesidad de abordarlo desde distintas perspectivas.(9)

2. Etiología del síndrome de Burnout

En los párrafos anteriores se ha evidenciado la importancia del síndrome de burnout; sin embargo, resulta necesario resaltar los factores de riesgo que hacen al individuo más susceptible a desarrollarlo. Entre los componentes personales se incluyen la edad, en relación con la experiencia laboral acumulada; y el género, pues algunos estudios sugieren que las mujeres pueden afrontar con mayor flexibilidad las situaciones conflictivas en el entorno de trabajo. Asimismo, las variables familiares, como la

armonía y la estabilidad en el núcleo familiar, contribuyen al equilibrio emocional necesario para enfrentar escenarios laborales adversos. Finalmente, determinados rasgos de personalidad, como la competitividad excesiva, la impaciencia, la autoexigencia y el perfeccionismo, también aumentan la vulnerabilidad frente al burnout. (26)

3. Signos y síntomas de Burnout.

Según Fernández (2008), todo ser humano posee un tipo de personalidad, pero las condiciones laborales adversas pueden deteriorar significativamente la salud mental. Este autor propone una clasificación de grados en la evolución del síndrome de burnout:(29)

- Primer grado: se presenta como fatiga de corta duración, que puede disminuirse con actividades de distracción.
- Segundo grado: surgen síntomas de ansiedad más intensos y difíciles de controlar, acompañados del desarrollo de una actitud negativa, deterioro en las relaciones laborales y en el vínculo con los usuarios.
- Tercer grado: los síntomas y conflictos psicológicos se intensifican, apareciendo la somatización de la enfermedad. El trabajador se deprime con facilidad, se aísla de sus colegas y enfrenta conflictos familiares. Además, se manifiestan síntomas físicos como trastornos gastrointestinales, mialgias, insomnio, migrañas e impotencia, junto con alteraciones emocionales como ira, ansiedad, tristeza, desilusión y angustia permanente. En este estadio se observan también problemas conductuales, sensación de persecución, ausentismo laboral, baja productividad y deterioro en las relaciones interpersonales.

4. Consecuencias del síndrome de Burnout

Gil y Moreno (2007) sostienen que los trabajadores con altos niveles de despersonalización y baja autoestima presentan un mayor desgaste físico, emocional y psicológico. Esta situación provoca que el trabajador se perciba como ineficaz o poco preparado para desempeñar adecuadamente sus funciones, lo que genera dificultades en la interacción con su entorno laboral.(3) El síndrome de burnout también interfiere en el nivel cognitivo, manifestándose en pensamientos negativos, frustración, sentimientos de culpa e inutilidad, los cuales se intensifican con el desgaste emocional. En el plano actitudinal, aparecen conductas como la intolerancia, la intransigencia, la indiferencia y la imprudencia frente a las necesidades de los usuarios.

Es importante resaltar que estos factores no se presentan de manera uniforme, sino que interactúan de forma distinta según la persona, el contexto laboral, el tiempo de exposición y las circunstancias específicas. Por ello, el reconocimiento temprano de los factores de riesgo y la implementación de medidas de prevención —como la promoción de un entorno laboral saludable, el apoyo social y el equilibrio entre la vida personal y laboral— resultan esenciales para disminuir el impacto del burnout.

La severidad del síndrome puede medirse en tres niveles progresivos:

- Leve: se caracteriza por quejas inespecíficas, cansancio recurrente y dificultad para levantarse por la mañana.
- Moderado: aparecen actitudes de cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo.

- Severo: se manifiesta un aislamiento marcado, colapso emocional, aparición de cuadros psiquiátricos e incluso riesgo de suicidio.

Maslach y Jackson:

La perspectiva tridimensional del burnout, propuesta por Maslach y Jackson, sigue siendo el enfoque predominante en la investigación actual. Esta perspectiva considera el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal como dimensiones interrelacionadas que juntas conforman el síndrome de burnout.(27)

Usando el modelo propuesto por Maslach y Jackson se “evalúa la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

Tabla 1: *Triada de Burnout*

Tipo de síntomas	Descripción
Psicosomáticos	Fatiga crónica
	Dolor de cabeza
	Dolores musculares
	Pérdida del sueño
	Pérdida de peso
Emocionales	Desordenes gastrointestinales
	Irritabilidad
	Ansiedad laboral
	Depresión
	Frustración
Conductuales	Distanciamiento afectivo
	Apatía
	Hostilidad
	Pesimismo
	Ausentismo laboral
	Abuso de sustancias (alcohol y drogas)
Dificultad de concentración	

5. Dimensiones del síndrome de Burnout

A. Agotamiento Emocional

El desgaste afectivo se considera la primera y más evidente manifestación del síndrome de burnout, ya que refleja la experiencia de

agotamiento físico y mental originada por la acumulación de demandas laborales que superan los recursos personales para afrontarlas. Esta dimensión aparece cuando el trabajador percibe que carece de la energía suficiente para cumplir con sus responsabilidades cotidianas, lo que se traduce en una disminución notable de la iniciativa y del sentido de responsabilidad hacia su labor.(29)

El agotamiento emocional, además de afectar la capacidad de rendimiento, repercute en la salud integral del individuo. Se manifiesta con síntomas como problemas de concentración, irritabilidad, trastornos del sueño y ansiedad, que deterioran las relaciones interpersonales con los colegas y alteran el clima laboral. A largo plazo, estas manifestaciones pueden constituir una amenaza seria para la salud física y psicológica del trabajador.(30)

En este sentido, Bianchi et al. (2015) señalan que, según el modelo triaxial, el agotamiento emocional se asocia estrechamente con la sintomatología depresiva, lo que lo ubica más como un síntoma de depresión que de estrés. El burnout, por tanto, no es exclusivo de los profesionales de determinados sectores, sino que puede aparecer en cualquier ámbito laboral, ya que su origen radica en la sobrecarga de funciones y responsabilidades que limitan la capacidad de respuesta, disminuyendo así la productividad y eficacia.(11)

De este modo, el agotamiento emocional se refleja como un deterioro integral del bienestar de los trabajadores, expresado en un sobreesfuerzo físico y emocional constante (11).

B. Despersonalización

La despersonalización se expresa mediante conductas cínicas, distantes o frías hacia las personas con las que se interactúa en el trabajo, ya sean compañeros, clientes, pacientes o alumnos. Esta reacción constituye un mecanismo de defensa que busca reducir el impacto emocional derivado del contacto continuo con las exigencias del entorno laboral. En lugar de reconocer a los demás como individuos con necesidades particulares, el trabajador comienza a tratarlos de forma impersonal, mecánica o indiferente.(29)

Este componente, vinculado al contexto interpersonal del burnout, se manifiesta en actitudes negativas, apatía e insensibilidad frente a diversos aspectos del trabajo, como consecuencia directa del agotamiento emocional excesivo. Su relevancia radica en que el trabajador, en vez de mantener el idealismo y la motivación inicial, desarrolla una respuesta negativa hacia su entorno, lo que conlleva una disminución en su desempeño laboral.

El distanciamiento progresivo no solo impacta la calidad de las relaciones interpersonales, sino que también deteriora la satisfacción profesional. La falta de empatía y sensibilidad genera un clima laboral hostil y poco cooperativo, limitando el trabajo en equipo y afectando los resultados institucionales. Con el tiempo, la despersonalización puede profundizar el aislamiento del trabajador y consolidar un círculo de insatisfacción y desgaste difícil de revertir.(31)

C. Falta de Realización Personal

La falta de realización personal se caracteriza por la interpretación negativa que el trabajador hace de sus logros, habilidades y eficacia laboral. Quienes atraviesan el síndrome de burnout suelen experimentar sentimientos de incompetencia, baja autoestima y frustración, incluso cuando cumplen de manera adecuada con sus funciones. Esta autoevaluación desfavorable deteriora la confianza en las propias capacidades y limita las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional

Asimismo, la ausencia de realización personal conduce a una desvinculación progresiva de los objetivos de la organización y del sentido mismo del trabajo. El colaborador comienza a percibir sus actividades como carentes de valor, lo que incrementa la desmotivación y eleva la probabilidad de abandono del puesto. Esta dimensión resulta especialmente crítica en las profesiones de servicio, donde el deterioro de la percepción personal repercute de forma directa en la calidad y excelencia del servicio ofrecido.

El síndrome de burnout se evalúa a través de tres subescalas fundamentales:

- Agotamiento emocional: mide la sensación de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- Despersonalización: valora el grado en que el trabajador reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento hacia los demás.
- Realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y satisfacción personal en el trabajo.(31)

2.3. Definición de términos básicos

- **Factores laborales**

Condiciones de carga laboral y demandas del puesto, como cumplir metas, atender múltiples tareas y responder a situaciones urgentes.

- **Factores de presión y exigencia**

Condiciones de carga laboral y demandas del puesto, como cumplir metas, atender múltiples tareas y responder a situaciones urgentes.

- **Factores de organización – relaciones humanas.**

Aspectos de la estructura organizacional y de las relaciones interpersonales, incluyendo liderazgo, comunicación, confianza y cooperación entre trabajadores.

- **Factores ambientales**

Son condiciones físicas y materiales del lugar de trabajo, como iluminación, ventilación, ruido, mobiliario e higiene, que influyen en la seguridad y productividad.

- **Síndrome de Burnout**

Es el síndrome psicológico que surge como resultado del estrés laboral crónico, que presenta tres dimensiones.

- **Agotamiento emocional**

El trabajador sufre una pérdida de energía presenta señales, percepción de agotamiento, cansancio, fatiga, estar consumado al término del día, sintomatología de enfermedades psicosomáticas, las que se muestran a través de una carencia de energía para realizar sus labores.

- **Despersonalización**

Definido como la indiferencia, desvalorización y alejamiento de sus labores, muestra actitudes defensivas ante exigencias originadas por el trabajo, evidencia falta de entusiasmo y se pregunta cuál es su valor dentro de la organización.

- **Realización personal**

Reducción de productividad, iniciativa y competencias direccionadas al éxito laboral y profesional, modifica sus propias creencias llegando a un punto de devaluar sus propias habilidades y destrezas.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe asociación significativa entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe asociación significativa entre los factores laborales en su dimensión presión y exigencia con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco.
- b. Existe asociación significativa entre los factores laborales en su dimensión factores de organización y relaciones humanas con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco
- c. Existe asociación significativa entre los factores laborales en su dimensión factores ambientales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la

Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión,
Pasco.

2.5. Identificación de variables

V1: Factores laborales.

V2: Síndrome de Burnout.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

Tabla 2: Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores laborales	<p>Son el conjunto de condiciones, características y circunstancias presentes en el entorno de trabajo que influyen de manera directa en el desempeño, la motivación, la satisfacción y el bienestar del trabajador.</p> <p>Estos abarcan aspectos relacionados con la carga de trabajo y</p>	<p>Es la evaluación a realizar a cada unidad de análisis según las dimensiones de establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores de presión y exigencia • Factores de organización y relaciones humanas • Factores ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de personal • Cumplimiento de metas institucionales. • Relaciones interpersonales • Indicaciones contradictorias de superiores 	Ordinal

	exigencias de la función, la organización institucional y las relaciones interpersonales dentro del centro laboral, así como los			<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas del área de trabajo • Iluminación y ventilación 	
Síndrome de Burnout	“El Burnout es producido por la obtención de resultados desalentadores o frustrantes que se hicieron con el motivo de conseguir algún objetivo”	En esta investigación se evaluará los efectos del síndrome de Burnout.	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento Emocional • Despersonalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Sentirse emocionalmente agotado por el trabajo. • Sensación de cansancio físico y mental. • Tratar a los ciudadanos/usuarios de manera impersonal. • Mostrar indiferencia o frialdad en la atención. 	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none">• Realización personal	<ul style="list-style-type: none">• Sentirse competente en el trabajo.• Percibir satisfacción y logro personal en las tareas.	
--	--	--	---	--	--

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En el presente estudio se empleó un enfoque cuantitativo, en virtud de que el tratamiento de los datos se realizó mediante procedimientos estadísticos que permitieron medir, analizar y procesar la información de forma objetiva y verificable. Este enfoque posibilitó la obtención de resultados precisos y contrastables, sustentados en evidencias numéricas. En concordancia con lo señalado por Arias y Covinos (44), las investigaciones de enfoque cuantitativo se caracterizan por el uso sistemático de datos numéricos, lo que facilita la identificación de patrones, la contrastación de hipótesis y la generación de resultados extrapolables a contextos más amplios.(32)

Asimismo, se adoptó una metodología de tipo básica, puesto que se orientó a la generación de conocimiento teórico sobre la relación entre los factores laborales y el síndrome de burnout, dentro de una realidad problemática específica. De acuerdo con Arias y Covinos, las investigaciones de tipo básico se distinguen por su propósito de producir conocimiento fundamental, sin una aplicación inmediata o directa en la

solución de problemas prácticos, pero que contribuye al fortalecimiento del marco teórico de la disciplina.(32)

3.2. Nivel de investigación.

El estudio se ubicó en un nivel descriptivo–correlacional, debido a que tuvo como propósito determinar la relación existente entre los factores laborales y el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi. En este sentido, Arias y Covinos señalaron que las investigaciones de nivel correlacional se orientan a establecer vínculos o asociaciones entre dos o más variables de estudio sin manipularlas de manera directa, lo que permite identificar patrones o tendencias relacionales sin inferir causalidad.

Asimismo, la elección de este nivel resultó pertinente, ya que permitió describir las características de las variables analizadas y examinar su grado de relación, proporcionando una base empírica sólida para comprender cómo los factores laborales pueden influir en la manifestación del síndrome de burnout dentro del contexto organizacional estudiado.(32)

3.3. Métodos de investigación

La investigación empleó el método hipotético-deductivo, dado que se fundamentó en la formulación de hipótesis iniciales orientadas a establecer posibles relaciones entre las variables de estudio, las cuales fueron contrastadas y validadas a partir de los resultados obtenidos. Este método partió de principios teóricos generales para derivar consecuencias específicas que pudieran verificarse empíricamente, garantizando así la coherencia lógica del proceso investigativo.

Según la literatura científica, el método hipotético-deductivo se caracterizó por iniciar con la observación y el planteamiento de una hipótesis, que posteriormente fue puesta a prueba mediante la recolección y el análisis de datos, con el propósito de

confirmar o refutar las proposiciones iniciales y contribuir al avance del conocimiento científico.(32)

Asimismo, la elección de este método resultó adecuada, ya que permitió analizar de manera sistemática la relación entre los factores laborales y el síndrome de burnout, posibilitando la verificación empírica de las hipótesis planteadas sin recurrir a la manipulación de variables, lo que garantizó la objetividad y validez de los hallazgos obtenidos.

La investigación utilizó el método hipotético-deductivo, el cual se basó en la formulación y contraste de hipótesis orientadas a determinar la relación entre los factores laborales y el síndrome de burnout. Este método partió de fundamentos teóricos generales y permitió verificar empíricamente las deducciones planteadas, asegurando la validez de los resultados. De acuerdo con la literatura científica, el método hipotético-deductivo permitió comprobar o refutar hipótesis mediante la observación, recolección y análisis de datos, contribuyendo así al fortalecimiento del conocimiento científico. Su aplicación resultó pertinente para este estudio, al posibilitar un análisis sistemático y objetivo de las variables sin manipularlas directamente.(33)

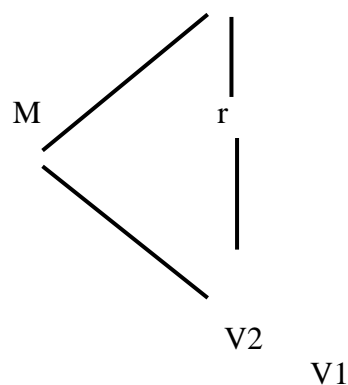
3.4. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, dado que no se manipuló ninguna variable independiente, sino que se observaron los fenómenos tal como se presentaron en su contexto natural. Según Arias y Covinos,(32) este tipo de diseño se caracteriza por estudiar los hechos en su entorno original sin intervención directa del investigador, lo que permite analizar las variables tal como ocurren en la realidad.

Asimismo, el estudio adoptó un diseño transversal, ya que la recolección de datos se efectuó en un solo momento temporal, con el propósito de describir y analizar la incidencia y relación existente entre las variables en un periodo determinado.

De igual modo, fue de alcance correlacional-causal, puesto que buscó determinar el grado de asociación entre los factores laborales y el síndrome de burnout, permitiendo comprender la relación entre ambas variables sin establecer una causalidad directa.

Finalmente, la elección de este diseño resultó pertinente, porque permitió analizar las relaciones existentes en un contexto laboral real, sin alterar las condiciones naturales de los participantes, garantizando así la objetividad y validez de los resultados obtenidos.(33)



Donde:

M: Muestra

V1: Factores laborales

V2: Síndrome de Burnout

r: Relación de variables

3.5. Población y muestra

Población muestral.

En el marco del análisis de la investigación, se definió como población al conjunto total de individuos que reunieron las características pertinentes para el estudio.

En este caso, la población estuvo conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco, durante el año 2025.

Dado el número accesible de participantes, se empleó un muestreo de tipo censal, el cual consistió en incluir a la totalidad de los elementos que integraron la población, sin realizar selección muestral, con el propósito de obtener información completa, precisa y representativa del grupo estudiado.(32)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Encuesta.

Para la recolección de información, se emplearon instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, ubicada en la provincia Daniel Alcides Carrión, región Pasco. Dichos instrumentos permitieron obtener datos relevantes sobre los factores laborales y el síndrome de burnout, facilitando el análisis y la contrastación de las hipótesis planteadas.

Asimismo, la aplicación de los instrumentos se realizó de manera planificada y controlada, garantizando la confidencialidad, objetividad y validez de la información obtenida, así como la participación voluntaria de los colaboradores incluidos en el estudio.

Instrumentos:

Cuestionario sobre factores laborales:

Para la obtención de los datos, la investigación aplicó un cuestionario estructurado, diseñado con el propósito de evaluar las tres dimensiones de estudio mediante 36 ítems o proposiciones, cada una con tres alternativas de respuesta. Dicho instrumento fue originalmente elaborado por Joana Fornés Vives y posteriormente adaptado por Portillo Valerio, Betzabe Gisela con el fin de adecuarlo al contexto laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi.

El cuestionario permitió medir el nivel de relación entre los factores laborales y el síndrome de burnout, clasificando los resultados en tres categorías: asociación alta, asociación media y asociación baja. Esta estructura facilitó el análisis cuantitativo de las respuestas y contribuyó a la interpretación objetiva de los datos, garantizando la validez y confiabilidad del proceso de evaluación.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El cuestionario estuvo conformado por 22 ítems presentados en forma de afirmaciones que abordaron sentimientos y actitudes relacionados con la labor profesional, teniendo como finalidad evaluar el grado de desgaste ocupacional. Este instrumento buscó medir la frecuencia e intensidad con las que los participantes experimentaron el síndrome de burnout, considerando sus tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La primera parte del cuestionario se destinó a recopilar información general de los participantes, como datos sociodemográficos y laborales relevantes para el análisis. En tanto, la segunda sección se orientó específicamente a evaluar el síndrome de burnout mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), uno de los instrumentos más reconocidos y utilizados en investigaciones contemporáneas.

El MBI estuvo compuesto por 22 ítems estructurados en una escala de valoración de 1 a 3, lo que permitió medir con precisión los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, facilitando la interpretación cuantitativa de los resultados y el análisis estadístico correspondiente.(27)

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validación de juicio de expertos:

Tabla 3: *Validación de juicio de expertos*

Indicadores	Criterios	Juez 01	Juez 01	Juez 01	Promedio de validación
Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado	95	95	95	95
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables	90	100	100	96,67
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	90	100	100	96,67
Organización	Tiene una organización lógica	95	95	95	95
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad	90	100	100	96,67
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación	95	100	100	98,33
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos	90	100	100	96,67
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, y proposiciones	90	100	100	96,67
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable	100	100	100	100
Pertinencia	Es útil para la investigación	100	100	100	100
P	Promedio total de validación de jueces				97.168

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La investigación empleó el enfoque hipotético-deductivo, con el propósito de verificar las hipótesis mediante la aplicación de una prueba estadística seleccionada según la distribución de los datos obtenidos para ambas variables. Este enfoque permitió contrastar las proposiciones teóricas con la evidencia empírica, asegurando la validez de las conclusiones derivadas del análisis.

En relación con la validación de los instrumentos, se elaboró una ficha de recolección de datos vinculada a la primera variable, la cual fue sometida a juicio de expertos. Dichos especialistas emitieron sus apreciaciones y sugerencias con el objetivo de garantizar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems que conformaron el instrumento, asegurando su validez de contenido.

Respecto a la confiabilidad, se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento ampliamente reconocido por su consistencia interna, evaluada a través del coeficiente alfa de Cronbach. Según Barrios y Cosculluela (45), este cuestionario utiliza ítems politómicos de tipo cerrado y presenta valores de alfa superiores a 0,7, lo que garantiza su fiabilidad estadística. Asimismo, en estudios previos, como el de Fernández et al. (2015), se reportó un coeficiente de confiabilidad de 0,871, lo que evidenció la solidez y consistencia del instrumento aplicado. (18).

3.9. Tratamiento estadístico

Una vez concluida la recolección de datos mediante los instrumentos correspondientes, la información fue procesada mediante un análisis estadístico de tipo descriptivo, con el apoyo del software Microsoft Excel. Este programa permitió la codificación, organización y tabulación de los datos, así como su presentación en tablas y gráficos, lo que facilitó la interpretación y comprensión de los resultados obtenidos.

Posteriormente, se aplicó un análisis inferencial utilizando el software estadístico SPSS (versión 27), el cual permitió la exploración de las relaciones existentes entre las variables de estudio a través de pruebas estadísticas adecuadas al tipo y naturaleza de los datos. En particular, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, por tratarse de una técnica no paramétrica idónea para determinar el grado y dirección de asociación entre variables ordinales o no distribuidas normalmente. El uso combinado de estos programas garantizó un tratamiento riguroso y objetivo de la información, permitiendo verificar las hipótesis planteadas y sustentar conclusiones válidas y confiables, acordes con los objetivos del estudio.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

En el desarrollo de la investigación se observaron los principios éticos fundamentales que orientaron la práctica científica y garantizaron el respeto hacia los participantes en todas las etapas del estudio.

Respeto por las personas:

Se aseguró el consentimiento informado de los trabajadores municipales participantes, quienes recibieron información clara y precisa sobre los objetivos, procedimientos y propósitos de la investigación. Asimismo, se respetó plenamente su autonomía, garantizando su derecho a decidir libremente su participación y a retirarse en cualquier momento, sin que ello implicara perjuicio alguno en su entorno laboral o personal.

Beneficencia:

Se buscó maximizar los beneficios derivados del estudio y minimizar cualquier riesgo potencial para los participantes. Los instrumentos fueron diseñados y aplicados con rigor metodológico, evitando generar incomodidad o malestar durante su aplicación. La información recolectada fue utilizada exclusivamente con fines

académicos y científicos, resguardando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los trabajadores municipales involucrados.

Justicia:

La selección de los participantes se realizó bajo criterios de equidad y transparencia, sin discriminación por edad, género, cargo, condición laboral o nivel jerárquico dentro de la institución. De este modo, se garantizó la igualdad de oportunidades para participar en el estudio, promoviendo la equidad, la imparcialidad y el respeto a los principios de inclusión que sustentaron la integridad ética de la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, ubicada en la provincia de Daniel Carrión, región Pasco, durante el periodo comprendido entre los meses de enero y marzo del año 2025. La población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores administrativos y operativos que laboran en dicha entidad, quienes participaron de forma voluntaria en el estudio tras la explicación de los objetivos y la firma del consentimiento informado.

La recolección de datos se realizó de manera presencial, dentro de las instalaciones de la municipalidad, en horarios laborales previamente coordinados con la oficina de Recursos Humanos, a fin de no interferir con las actividades institucionales.

Para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos principales: Cuestionario de Factores Laborales, elaborado en base a dimensiones como presión y exigencia, organización-relaciones y condiciones ambientales, que permitió identificar las percepciones del entorno laboral. Inventario del Síndrome de Burnout (Maslach

Burnout Inventory – MBI), adaptado al contexto institucional, que evaluó los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Cada cuestionario fue aplicado de forma individual y anónima, con una duración promedio de 15 a 20 minutos por participante. Posteriormente, los datos fueron codificados y tabulados utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, mediante el cual se efectuaron los análisis descriptivos e inferenciales, incluyendo la correlación de Spearman para determinar la relación entre los factores laborales y el síndrome de Burnout.

Durante el desarrollo del trabajo de campo se observó una actitud colaborativa y disposición favorable por parte del personal, lo que permitió obtener información confiable y completa. Asimismo, se garantizó en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los participantes, cumpliendo los principios éticos de la investigación en salud ocupacional.

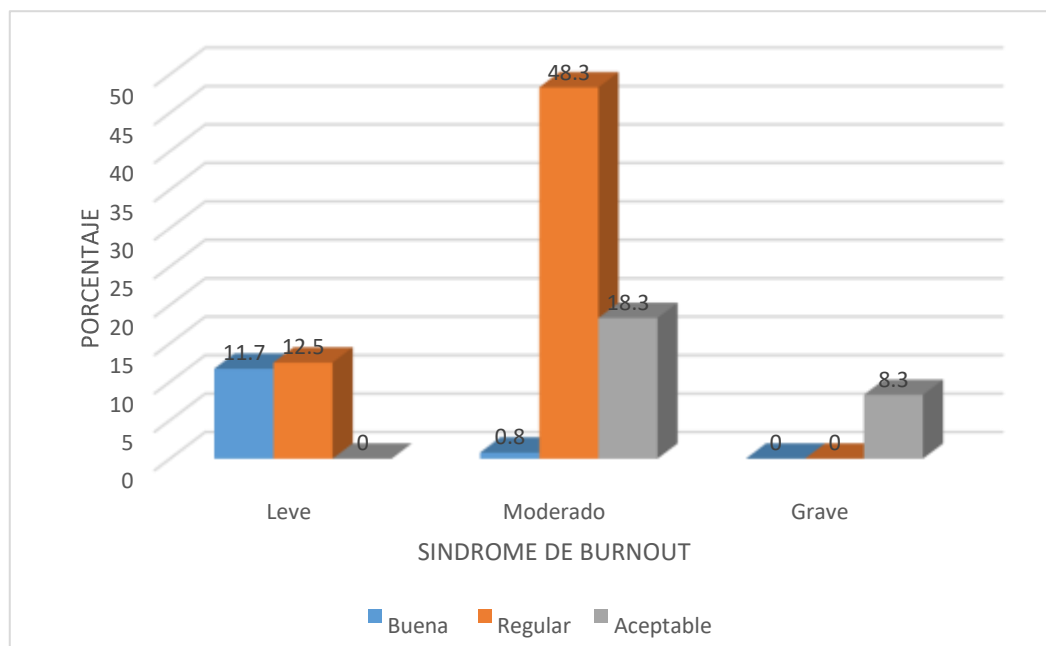
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Tabla 4: Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025

FACTORES LABORALES	SINDROME DE BURNOUT							
	Leve		Moderado		Grave		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	14	11,7	1	0,8	0	0,0	15	12,5
Regular	15	12,5	58	48,3	0	0,0	73	60,8
Aceptable	0	0,0	22	18,3	10	8,3	32	26,7
Total	29	24,2	81	67,5	10	8,3	120	100,0

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 1: Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025.



Análisis e interpretación.

En el grupo de trabajadores que perciben condiciones laborales regulares, se concentra la mayoría (60,8% del total), destacando un nivel moderado del síndrome de Burnout (48,3%). Esto indica que las condiciones laborales calificadas como regulares están estrechamente relacionadas con un mayor nivel de estrés y desgaste emocional.

Por su parte, quienes consideran que sus condiciones laborales son aceptables representan el 26,7% del total; dentro de este grupo, el 18,3% presenta Burnout moderado y el 8,3% Burnout grave, lo cual evidencia que aun cuando las condiciones son percibidas como aceptables, pueden persistir tensiones, sobrecarga de trabajo o insatisfacción laboral.

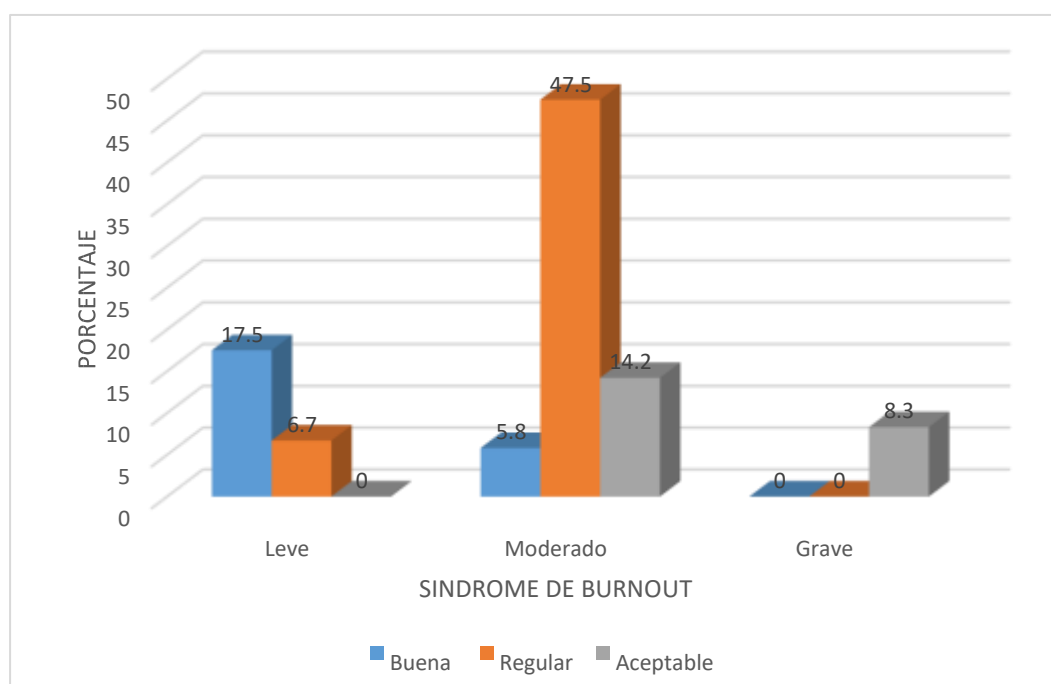
En contraste, los trabajadores que valoran sus factores laborales como buenos (12,5%) muestran principalmente un Burnout leve (11,7%), sin registrarse casos graves. Esto sugiere que mejores condiciones laborales actúan como un factor protector, estableciéndose una relación inversa entre la calidad de los factores laborales y la severidad del síndrome de Burnout.

Tabla 5: Factor laboral de presión y exigencia asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025

Factor laboral de presión y exigencia	Síndrome de Burnout						Total	
	Leve		Moderado		Grave			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Buena	21	17,5	7	5,8	0	0,0	28	23,3
Regular	8	6,7	57	47,5	0	0,0	65	54,2
Aceptable	0	0,0	17	14,2	10	8,3	27	22,5
Total	29	24,2	81	67,5	10	8,3	120	100,0

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 2: Factor laboral de presión y exigencia asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025



Análisis e interpretación.

El 54,2% de los trabajadores considera que sus condiciones de presión y exigencia son regulares, predominando en este grupo el síndrome de Burnout en nivel

moderado (47,5%). Esto sugiere que la presión constante y las altas demandas laborales se encuentran estrechamente vinculadas con el agotamiento emocional y la fatiga profesional.

Por su parte, el 22,5% de los trabajadores percibe sus condiciones de presión y exigencia como aceptables; no obstante, dentro de este grupo se identificó un 14,2% con Burnout moderado y un 8,3% con Burnout grave, lo que evidencia que una percepción de exigencia aceptable no garantiza protección frente al estrés laboral, posiblemente debido a factores personales, exceso de responsabilidades o acumulación de carga laboral.

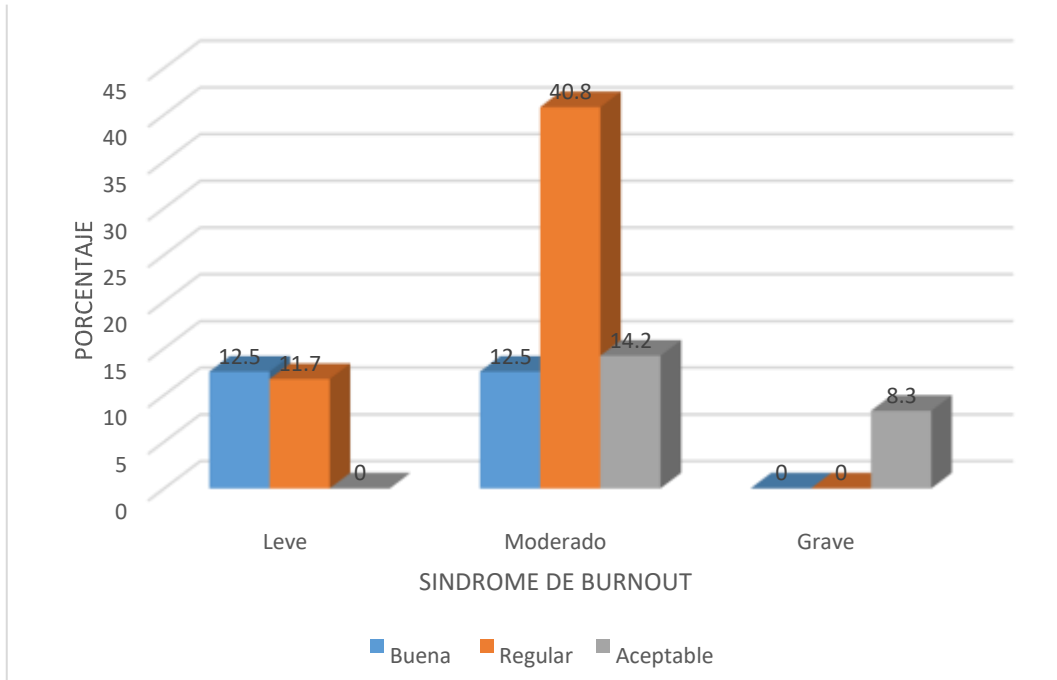
Finalmente, el 23,3% de los trabajadores que califican su presión y exigencia laboral como buenas presentan principalmente un nivel leve de Burnout (17,5%), sin registrarse casos graves.

Tabla 6: *Factor laboral de organización-relaciones asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión*
– Pasco – 2025

Factor laboral de organización-relaciones	Síndrome de Burnout						Total	
	Leve		Moderado		Grave		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	15	12,5	15	12,5	0	0,0	30	25,0
Regular	14	11,7	49	40,8	0	0,0	63	52,5
Aceptable	0	0,0	17	14,2	10	8,3	27	22,5
Total	29	24,2	81	67,5	10	8,3	120	100,0

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 3: Factor laboral de organización-relaciones asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025



Análisis e interpretación.

El 52,5% de los trabajadores percibe sus condiciones organizacionales y relaciones interpersonales como regulares, destacando en este grupo un 40,8% con un nivel moderado de síndrome de Burnout. Este resultado sugiere que una organización poco estructurada o relaciones laborales poco armoniosas contribuyen de manera significativa al agotamiento emocional y la desmotivación profesional.

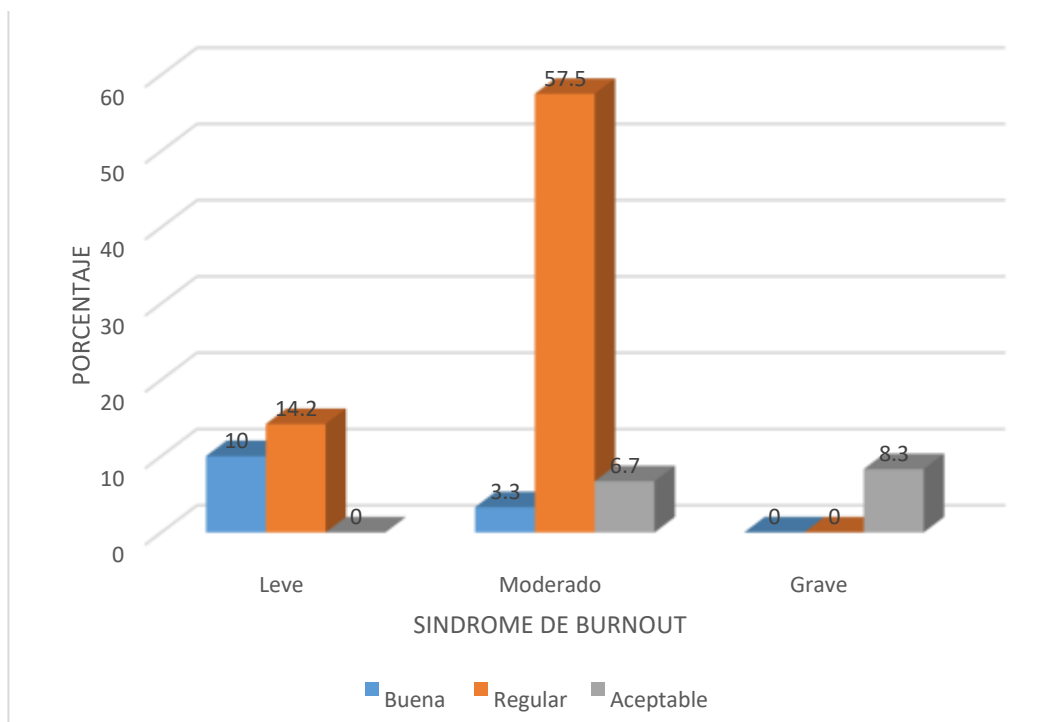
Por su parte, el 22,5% de los trabajadores califica este factor como aceptable; dentro de este grupo, el 14,2% presenta Burnout moderado y el 8,3% Burnout grave, lo que evidencia que aunque las condiciones sean medianamente favorables, pueden persistir conflictos, deficiencias comunicativas o escasa cooperación, aspectos que incrementan los niveles de tensión laboral.

Tabla 7: Factor laboral ambiental asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025

Factor laboral ambiental	Síndrome de Burnout						Total	
	Leve		Moderado		Grave			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Buena	12	10,0	4	3,3	0	0,0	16	13,3
Regular	17	14,2	69	57,5	0	0,0	86	71,7
Aceptable	0	0,0	8	6,7	10	8,3	18	15,0
Total	29	24,2	81	67,5	10	8,3	120	100,0

FUENTE: Elaboración propia.

Figura 4: Factor laboral ambiental asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025



Análisis e interpretación.

El 71,7% de los trabajadores considera que sus condiciones ambientales son regulares, destacando en este grupo un 57,5% con Burnout moderado. Esto evidencia que ambientes laborales poco confortables, con ruido, iluminación deficiente o escasa

ventilación, pueden contribuir significativamente al agotamiento físico y emocional del personal.

El 15,0% percibe sus condiciones ambientales como aceptables, de los cuales un 6,7% presenta Burnout moderado y un 8,3% Burnout grave. Esto sugiere que aun con ambientes medianamente favorables, la falta de adecuación del entorno físico o la exposición prolongada a factores estresores puede agravar los niveles de tensión laboral.

Por el contrario, el 13,3% de los trabajadores califica sus condiciones ambientales como buenas, predominando el Burnout leve (10,0%), sin registrarse casos graves.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 8: Factores laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025

Correlaciones

		FACTOR LABORAL		BURNOUT
Rho de Spearman	FACTOR LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	BURNOUT	N	120	120
		Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

De acuerdo con la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho) de 0,655 y una significancia bilateral de $p = 0,000$, con un tamaño muestral de 120 trabajadores.

Dado que el valor de $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi.

Tabla 9: Factor laboral de presión y exigencia asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión –

Pasco – 2025

Correlaciones

		Factor de Presión	BURNOUT
Rho de Presión Spearman	Factor de	Coeficiente de correlación 1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
BURNOUT		Coeficiente de correlación ,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Según los resultados de la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente Rho = 0,691 y un nivel de significancia bilateral $p = 0,000$, con una muestra de 120 trabajadores.

Dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), lo que indica que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el factor laboral de presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi.

Tabla 10: *Factor laboral de organización-relaciones asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025*

Correlaciones

		Factor de Organización	BURNOUT
Rho de Spearman	Factor de Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,529**
		N	120
	BURNOUT	Coefficiente de correlación	,529**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

De acuerdo con los resultados de la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente Rho = 0,529 y un nivel de significancia bilateral $p = 0,000$, con una muestra de 120 trabajadores.

Dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el factor laboral de organización-relaciones y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi.

Tabla 11: *Factor laboral ambiental asociado al síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi - Daniel Carrión – Pasco – 2025*

Correlaciones

		Factores Ambiental	BURNOUT	
Rho de Ambiental Spearman	Factor	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
BURNOUT		Coefficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Según los resultados de la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente Rho = 0,623 y una significancia bilateral $p = 0,000$, con una muestra de 120 trabajadores.

Dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el factor laboral ambiental y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi.

4.4. Discusión de Resultados

En el presente estudio se identificó que el 60,8% de los trabajadores perciben condiciones laborales regulares, predominando un nivel moderado del síndrome de Burnout (48,3%). Este hallazgo evidencia que la mayoría del personal presenta signos de agotamiento emocional y desmotivación moderada, asociados principalmente a condiciones laborales poco favorables. Al comparar estos resultados con los de Castro y Larrea et al. (2024), desarrollados en Ecuador, se observa una diferencia importante.

En su investigación, el síndrome de Burnout presentó una incidencia menor (10,91%), aunque se identificó una correlación significativa entre la realización personal, la situación laboral y los años de servicio ($p = 0,007$). Esto sugiere que, si bien la prevalencia del síndrome fue baja, las variables laborales y el tiempo de permanencia institucional influyeron directamente en su aparición, lo que coincide parcialmente con el presente estudio, donde los factores laborales regulares también se asocian a mayor agotamiento, aunque con una incidencia más elevada. Por otro lado, los resultados de Vergaray et al. (2023) mostraron que la mayoría de los empleados presentaban niveles bajos (52,3%) y medios (43,1%) de Burnout, con solo un 4,6% en nivel alto, y sin correlación relevante con los factores sociodemográficos o laborales. A diferencia de ese hallazgo, en la investigación actual se observa una mayor proporción de casos moderados (48,3%), evidenciando que los factores laborales regulares sí guardan relación significativa con el síndrome, lo que refuerza la importancia del contexto organizacional como determinante en la aparición del Burnout. En conjunto, los estudios comparados coinciden en señalar que el síndrome de Burnout suele manifestarse en niveles leves o moderados, pero difieren en la fuerza de asociación con los factores laborales. Mientras Castro y Larrea destacan el peso de la situación laboral y la realización personal, y Vergaray reporta ausencia de correlación relevante, el presente estudio confirma que las condiciones laborales regulares constituyen un elemento determinante en la manifestación del Burnout moderado en los trabajadores municipales.

En el presente estudio se evidenció que el 54,2% de los trabajadores considera que las condiciones de presión y exigencia son regulares, predominando un síndrome de Burnout de nivel moderado (47,5%). Este resultado refleja que la sobrecarga laboral, las altas demandas y la falta de control sobre el ritmo de trabajo se relacionan

directamente con el agotamiento emocional y la desmotivación profesional en el personal municipal. Estos hallazgos se relacionan parcialmente con el estudio de Pino y Yépez (2022), realizado en Ecuador, donde los trabajadores calificaron la gestión del talento humano como regular, señalando deficiencias en los procesos de reclutamiento, selección y reconocimiento del desempeño. Dicho estudio concluyó que la falta de incentivos y programas de motivación influye negativamente en el rendimiento y satisfacción laboral, lo cual coincide con los resultados actuales, ya que las condiciones laborales regulares y la ausencia de reconocimiento pueden incrementar la presión percibida y, por ende, el riesgo de Burnout moderado. Asimismo, el estudio de Nole et al. (2022) determinó una correlación inversa entre el síndrome de Burnout y el ambiente laboral ($r = -0,178$), evidenciando que un ambiente congestionado y con baja participación incrementa la incidencia del síndrome. En su investigación, el 20% de los trabajadores presentó alto agotamiento emocional, mientras que el 50% mostró niveles bajos y el 30% intermedios, concluyéndose que el clima laboral tenso y la presión constante son factores desencadenantes del Burnout. Estos resultados guardan concordancia con el presente estudio, en el cual las condiciones de presión y exigencia regulares también se asocian a niveles moderados de agotamiento, demostrando que la falta de un entorno participativo y equilibrado contribuye al desgaste emocional del personal. En conjunto, tanto los estudios de Pino y Yépez (2022) como el de Nole et al. (2022) coinciden con el presente trabajo al destacar que la presión, la falta de incentivos y las condiciones laborales regulares constituyen factores de riesgo para el desarrollo del síndrome de Burnout. Sin embargo, mientras los primeros enfatizan la necesidad de mejorar la gestión del talento humano y la motivación, el estudio actual profundiza en la relación directa entre la percepción de exigencia laboral y el nivel de Burnout,

evidenciando que la moderación de las cargas y la mejora del clima organizacional son estrategias clave para prevenir el síndrome en el contexto municipal.

Se observó que el 52,5% de los trabajadores percibe condiciones organizacionales y relaciones interpersonales regulares, y dentro de este grupo un 40,8% presenta un nivel moderado del síndrome de Burnout. Este resultado evidencia que las deficiencias en la organización institucional, la comunicación interna y la calidad de las relaciones laborales influyen directamente en la aparición de agotamiento emocional y desmotivación profesional. Estos hallazgos se relacionan con los resultados obtenidos por Acaro y Moreno, quienes confirman la presencia de factores de riesgo psicosocial dentro del entorno laboral, siendo el estrés laboral el más incidente, junto con el acoso y los problemas de salud derivados del ambiente de trabajo. Ambos estudios coinciden en que las deficiencias organizacionales y la falta de condiciones adecuadas generan malestar emocional y riesgo de Burnout, lo que reafirma la importancia de fortalecer la gestión interna y el clima laboral como medidas preventivas. Asimismo, el estudio de García et al., realizado en funcionarios municipales de Moyobamba, encontró altos niveles de agotamiento emocional (47,3%), despersonalización moderada (53%) y baja realización personal (52%), concluyendo que el síndrome de Burnout presenta alta prevalencia en diversas dimensiones. Estos resultados son consistentes con el presente estudio, ya que ambos contextos institucionales reflejan niveles moderados a altos de agotamiento emocional, asociados a relaciones interpersonales poco saludables y estructuras organizacionales deficientes. Los tres estudios coinciden en que el entorno organizacional y las relaciones laborales son determinantes en la aparición del síndrome de Burnout. Sin embargo, mientras Acaro y Moreno destacan la influencia de los riesgos psicosociales en general, y García et al. enfatizan la alta prevalencia del agotamiento emocional, el presente estudio

profundiza en la relación directa entre las condiciones organizacionales regulares y el Burnout moderado, evidenciando que la falta de cohesión y liderazgo empático incrementa el riesgo de desgaste laboral en el ámbito municipal.

En el estudio se evidenció que el 71,7% de los trabajadores considera que las condiciones ambientales son regulares, y dentro de este grupo un 57,5% presenta un nivel moderado de síndrome de Burnout. Este resultado refleja que las deficiencias en el entorno físico de trabajo, como iluminación, ventilación o mobiliario inadecuado, influyen directamente en el agotamiento emocional y la disminución de la motivación laboral. Estos hallazgos guardan relación con los resultados obtenidos por Laura y Rodríguez et al., quienes, al analizar los factores laborales en la Municipalidad de Aplao, encontraron una alta prevalencia de Burnout en niveles medios (71,4%) y altos (71,4%), así como una percepción negativa del ambiente y satisfacción laboral, dado que el 35% manifestó no sentirse contento con sus logros ni valorado en su puesto. Ambos estudios coinciden en que las condiciones ambientales y organizacionales deficientes generan insatisfacción y aumentan los niveles de agotamiento emocional, afectando el desempeño de los trabajadores municipales. Asimismo, Perca y Carrillo et al. identificaron una tendencia significativa al síndrome de Burnout, donde el 44,7% de los participantes mostró predisposición a padecerlo y el 20,7% ya presentaba el síndrome, demostrando que el ambiente y la calidad de vida laboral son factores directamente relacionados con su aparición. De manera similar, el presente estudio revela que las condiciones ambientales regulares constituyen un elemento que favorece el desarrollo del Burnout moderado, confirmando que la percepción del entorno físico influye de forma determinante en el bienestar psicológico del trabajador. Por otro lado, el estudio de Zevallos et al. (2023), realizado en una empresa minera de Cerro de Pasco, concluyó que los factores sociodemográficos y laborales, como horas de trabajo,

antigüedad e ingresos, están asociados al síndrome de Burnout, observándose un 16,4% de trabajadores con niveles altos del síndrome. Si bien este contexto difiere del ámbito municipal, ambos estudios coinciden en que las condiciones laborales y ambientales prolongadas sin mejora generan fatiga, estrés y agotamiento emocional sostenido. Los resultados de los antecedentes revisados y del presente estudio coinciden en señalar que el entorno laboral —tanto físico como organizacional— es un factor decisivo en la manifestación del síndrome de Burnout. Sin embargo, mientras los estudios de Laura y Rodríguez y Perca y Carrillo evidencian mayores niveles de Burnout y afectación emocional, el presente trabajo destaca que las condiciones ambientales regulares actúan como factor predisponente a un Burnout moderado, lo que refuerza la necesidad de mejorar la infraestructura, el confort y la calidad del entorno físico de trabajo para preservar la salud mental y el desempeño del personal.

CONCLUSIONES

1. Los trabajadores perciben condiciones laborales regulares, 60,8% del total, destacando un nivel moderado del síndrome de Burnout 48,3%. Se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho) de 0,655 y una significancia bilateral de $p = 0,000$, concluyéndose que existe correlación positiva y estadísticamente significativa.
2. El 54,2% de los trabajadores considera que las condiciones de presión y exigencia son regulares, predominando en este grupo el síndrome de Burnout en nivel moderado (47,5%). Se obtuvo un coeficiente $Rho = 0,691$ y un nivel de significancia bilateral $p = 0,000$, lo que indica que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa.
3. El 52,5% de los trabajadores percibe las condiciones organizacionales y relaciones interpersonales son regulares, destacando en este grupo un 40,8% con un nivel moderado de síndrome de Burnout. Se obtuvo un coeficiente $Rho = 0,529$ y un nivel de significancia bilateral $p = 0,000$, concluyéndose que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa.
4. El 71,7% de los trabajadores considera que las condiciones ambientales son regulares, destacando en este grupo un 57,5% con Burnout moderado. Se obtuvo un coeficiente $Rho = 0,623$ y una significancia bilateral $p = 0,000$, concluyéndose que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las variables.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un programa integral de bienestar laboral orientado a reducir los niveles moderados del síndrome de Burnout. Este programa debe incluir estrategias de manejo del estrés, pausas activas, talleres de motivación y fortalecimiento del clima organizacional, así como supervisión periódica de la carga de trabajo y reconocimiento del desempeño.
2. Se recomienda aplicar un paquete de medidas de bienestar laboral que incluya redistribución de tareas, pausas activas y talleres de manejo del estrés, coordinado por Recursos Humanos. Estas acciones buscan disminuir la presión y exigencia laboral, reduciendo los niveles moderados de síndrome de Burnout (47,5%) en el personal.
3. Se recomienda aplicar un programa de fortalecimiento organizacional, liderado por la Oficina de Recursos Humanos, que incluya capacitaciones en trabajo en equipo, liderazgo empático y comunicación efectiva, además de actividades de integración y reconocimiento laboral.
4. Se sugiere implementar un programa de mejora ambiental laboral, coordinado por la Oficina de Recursos Humanos, que incluya mejoras en la iluminación, ventilación y mobiliario, así como campañas de orden y limpieza. Este conjunto de acciones busca optimizar las condiciones del entorno físico de trabajo y reducir los niveles moderados de Burnout.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav.* 1981;2(2):99-113.
2. Maslach, C., y Leiter. La verdad sobre el agotamiento Cómo las organizaciones causan estrés personal y qué hacer al respecto. San Francisco, CA Jossey-Bass. - Referencias - Scientific Research Publishing [Internet]. [citado 8 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1275978>
3. Gil Monte PR. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar [Internet]. Pirámide; 2005 [citado 7 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=255800>
4. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. 2017;
5. García Flores DE. (PDF) Síndrome burnout y miedo a infección del Covid 19 en trabajadores de la Municipalidad de Moyobamba, San Martín. ResearchGate [Internet]. 9 de agosto de 2025 [citado 7 de noviembre de 2025]; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/372623134_Sindrome_burnout_y_miedo_a_infeccion_del_Covid_19_en_trabajadores_de_la_Municipalidad_de_Moyobamba_San_Martin
6. Castro-Larrea JL, Carrera-Álvarez ER. Factores que Inciden en la presentación del síndrome del burnout en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar. *MQRInvestigar.* 12 de noviembre de 2024;8(4):3954-73.
7. MINSA. Norma técnica de salud: Centros de salud mental comunitarios [Internet]. 2017 [citado 8 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/279706-norma-tecnica-de-salud-centros-de-salud-mental-comunitarios>

8. OMS-OIT. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. [citado 7 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
9. Huamán Ramos JE, Rodríguez Guerrero EE. Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca - 2016. 16 de febrero de 2017 [citado 7 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12840/717>
10. García-Campayo J, Puebla-Guedea M, Herrera-Mercadal P, Daudén E. Burnout Syndrome and Demotivation Among Health Care Personnel. *Managing Stressful Situations: The Importance of Teamwork*. *Actas Dermosifiliogr*. junio de 2016;107(5):400-6.
11. Martínez Mesa JAM. FATIGA. TIPOS Y CAUSAS. *Rev Cuba Med Deporte Cult Física* [Internet]. 2013 [citado 8 de noviembre de 2025];8(3). Disponible en: <https://revmedep.sld.cu/index.php/medep/article/view/233>
12. Nole IVM, Villarreyes SSC, Palacios AZ, Luján-Vera PE. Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Rev Cienc Soc Ve* [Internet]. 2022 [citado 7 de noviembre de 2025];XXVIII(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865018/html/>
13. Chasi-Chiluisa HP, Noroña-Salcedo DR, Vega-Falcón V, Molina-Delgado JR. Factores de riesgo psicosociales, burnout e indicadores de salud en trabajadores. *Rev Arbitr Interdiscip Cienc Salud Salud Vida*. 7(2):649-56.
14. Acaro-Moreno EC, Vásquez-Eraza EJ, Herrera-Hugo B de los Á. Factores de riesgos psicosociales laborales en los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Yantzaza, de la provincia de Zamora Chinchipe. *Rev Metrop Cienc Apl*. 1 de octubre de 2023;6(Suplemento 2):217-26.

15. Japón Carchipulla GY, Guerrero Cabrera G del C. El estrés laboral en los trabajadores y empleados del GAD Municipal del canton Zamora, periodo marzo-junio, 2024 [Internet] [bachelorThesis]. 2024 [citado 7 de noviembre de 2025]. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29214>
16. Pino-Yépez GMD, González-Gómez ÁM. TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN PAJÁN. Rev CIENTÍFICA Multidiscip Arbitr YACHASUN - ISSN 2697-3456. 10 de julio de 2023;7(13):57-77.
17. Vergaray Villanueva SC. Factores sociodemográficos y laborales asociados al Síndrome de Burnout en trabajadores de una municipalidad Lima, 2022. 28 de enero de 2023 [citado 7 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9492>
18. Laura R. SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS QUE REALIZAN TRABAJO REMOTO EN LIMA METROPOLITANA. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2022.
19. Perca RH, Carrillo JAA. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO.
20. Zelada Z, Enriquez R. AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD.
21. Castro Yarasca MC, Canchan Cardenas RL, De la Vega Arancibia YA. Riesgo psicosocial y engagement en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, 2023. Univ Cont [Internet]. 2024 [citado 7 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/17368>
22. Zevallos Maximiliano GX. Síndrome de Burnout asociado a factores laborales en el sindicato de trabajadores de la Empresa Huaron – Cerro de Pasco – 2023. Univ Nac Daniel

- Alcides Carrión [Internet]. 9 de enero de 2024 [citado 7 de noviembre de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4120>
23. Coronado L, Karina L. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Areas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. 2006 [citado 8 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/fbc31a8e-7278-4293-8d91-670ec0721e5c>
 24. MTPE. Boletín no 126 | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [Internet]. [citado 8 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-trabajo/direccion-general-de-trabajo/boletines/boletines-2022/boletin-no-126/>
 25. Maslach C. UNDERSTANDING BURNOUT.
 26. Ferrel R, Pedraza C. el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. 2010;7.
 27. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. J Organ Behav. 1981;2(2):99-113.
 28. Sentimiento de culpa cuando la mujer trabaja [Internet]. 2015 [citado 8 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=kHpFK7Yi2II>
 29. Fernández Martínez ME. Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional [Internet] [<http://purl.org/dc/dcmitype/Text>]. Universidad de León; 2009 [citado 8 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=26580>
 30. Tonon Toscano GT. El Trabajo Social y el síndrome de quemarse por el trabajo.
 31. Sirvent C. et.al. Sufrimiento psíquico y sentimientos negativos. [Internet]. [citado 8 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/sufrimiento-psiquico-y-sentimientos-negativos>

32. Arias y Covinos. ResearchGate. 2021 [citado 8 de noviembre de 2025]. DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_D E_LA_INVESTIGACION
33. Hernández Sampieri R, Fernández-Collado CF. Metodología de la investigación. Sexta edición. Baptista Lucio P, editor. México D.F.: McGraw-Hill Education; 2014.

ANEXOS

ANEXO N° :1

CUESTIONARIO SOBRE FACTORES LABORALES

El presente cuestionario es desarrollado con la finalidad de recolectar información acerca los factores laborales y síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital De Santa Ana De Tusi – Provincia Daniel A. Carrión – Pasco – 2025

	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
D. Factores de presión y exigencia			
1. Déficit de personal en áreas municipales.			
2. Atender simultáneamente a varios ciudadanos o contribuyentes.			
3. Cumplir objetivos y metas institucionales grupales.			
4. Mayor demanda de atención por situaciones urgentes de la comunidad.			
5. Exigencia laboral constante por parte de la institución y la ciudadanía.			
6. Elaborar reportes y expedientes extensos según el tipo de trámite.			
7. Casos administrativos complejos que requieren seguimiento prolongado.			
8. Inseguridad frente a normativas o procedimientos poco conocidos.			
9. Temor a cometer errores o tomar decisiones equivocadas en trámites.			
10. Personal con poca experiencia en funciones municipales.			
11. Sentirse evaluado de manera constante por superiores o ciudadanos.			
12. Control y administración de materiales, recursos y bienes municipales.			
D. Factores de organización – relaciones humanas			

13. No cumplimiento de criterios establecidos para la atención ciudadana.			
14. Relación trabajador–ciudadano afectada por la sobrecarga laboral.			
15. Registrar y procesar información extensa en el menor tiempo posible.			
16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.			
17. Autoritarismo o agresividad de algunos superiores o compañeros.			
18. Relaciones interpersonales inadecuadas entre el personal.			
19. Recibir indicaciones contradictorias de superiores.			
20. Escasa confianza y restricción de funciones al personal nuevo.			
21. Demoras en la atención y gestión de trámites solicitados por ciudadanos.			
22. Protocolos o directivas poco claros o sin validar en la institución.			
23. Ingreso de usuarios o visitas en horarios no establecidos.			
24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas en el trabajo.			
D. Factores ambientales			
25. Tipo y condiciones del área de trabajo municipal.			
26. Exposición del personal a riesgos físicos durante sus labores (ruido, polvo, etc.).			
27. Ruidos ambientales propios de oficinas, equipos o espacios concurridos.			
28. Operatividad e indisponibilidad de equipos o sistemas informáticos.			
29. Iluminación inadecuada en las oficinas o espacios de trabajo.			

30. Exposición a sustancias o materiales de riesgo en el entorno laboral (químicos, residuos).			
31. Ventilación o temperatura inadecuada en las oficinas.			
32. Mobiliario incómodo o inadecuado para las tareas diarias.			
33. Oficinas con malas condiciones de limpieza e higiene.			
34. Espacios inadecuados para almacenamiento de materiales o bienes municipales.			
35. Áreas de trabajo reducidas que limitan el desempeño.			
36. Ambientes de refrigerio inadecuados para el personal.			

Valoración

	Puntaje
Buena	84 – 108
Regular	61 – 83
Aceptable	36 – 60

ANEXO N° 2

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Datos generales.

1. Sexo: F () M ()
2. Edad:años
3. Estado civil: Soltero(a) () Casado(a) () Viudo(a) () Divorciado(a) ()
4. Profesión:
5. Número de hijos: **Instrucciones:**

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Recuerda que toda respuesta es válida.

1	2	3
Nunca	A veces al año	Siempre

Datos específicos

	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión: Agotamiento emocional			
1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en la municipalidad.			
2. Cuando termino mi jornada laboral me siento vacío.			
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.			
4. Siento que trabajar todo el día atendiendo a los ciudadanos me cansa.			
5. Siento que las actividades que realizo diariamente en la municipalidad me agotan.			
6. Me siento frustrado por mi trabajo.			
7. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.			

8. Siento que trabajar en contacto directo con los ciudadanos me resulta agotador.			
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.			
Dimensión: Despersonalización			
10. Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran trámites u objetos.			
11. Siento que me he vuelto más duro con la gente.			
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.			
13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a algunos ciudadanos.			
14. Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos problemas de la gestión municipal.			
Dimensión: Realización personal			
15. Siento que puedo entablar relaciones con los ciudadanos fácilmente.			
16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas que presentan los ciudadanos.			
17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas a través de mi trabajo.			
18. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.			
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.			
20. Me siento estimulado después de haber trabajado en equipo con mis compañeros.			
21. Creo que consigo logros valiosos en este trabajo.			
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales de los ciudadanos son tratados de forma adecuada.			

Valoración

	Puntaje
Grave	56 – 66
Moderado	33 – 55
Leve	22 – 32

ANEXO N° 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general.</p> <p>¿Cuál es la asociación entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco 2025?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>a. ¿Cuál es la asociación entre los factores laborales en su dimensión presión y exigencia con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, ¿Pasco 2025?</p> <p>b. ¿Cuál es la asociación entre los factores laborales en su dimensión factores de organización y</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar asociación entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>a. Establecer la asociación entre los factores laborales en su dimensión presión y exigencia con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco.</p> <p>b. Establecer la asociación entre los factores laborales en su</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>Existe asociación significativa entre los factores laborales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>a. Existe asociación significativa entre los factores laborales en su dimensión presión y exigencia con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco.</p> <p>b. Existe asociación significativa entre los factores laborales en su</p>	<p>Variable 1</p> <p>Factores laborales</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Factores de presión y exigencia Factores de organización – relaciones humanas Factores ambientales <p>Variable 2</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Agotamiento emocional. Despersonalización Realización personal 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación será el tipo básico asociado las dos variables factores laborales y síndrome de Burnout.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>El nivel es el relacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Será el no experimental, correlacional</p> <p>Población y muestra.</p> <p>Población muestral.</p> <p>La población y muestra estará conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco</p> <p>Técnicas: e instrumentos de recolección de datos.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta. <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de Factores laborales. Cuestionario de Maslach

<p>relaciones humanas con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, ¿Pasco 2025?</p> <p>c. ¿Cuál es la asociación entre los factores laborales en su dimensión factores ambientales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, ¿Pasco 2025?</p>	<p>dimensión factores de organización y relaciones humanas con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco.</p> <p>c. Establecer la asociación entre los factores laborales en su dimensión factores ambientales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión, Pasco</p>	<p>dimensión factores de organización y relaciones humanas con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco</p> <p>c. Existe asociación significativa entre los factores laborales en su dimensión factores ambientales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión, Pasco.</p>		
--	--	---	--	--