

Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú

Julio Cesar Huamani Cahua¹, Walter Lizandro Arias Gallegos², José Luis Evangelista Aliaga³
& José Manuel Calizaya López⁴

Recibido:06/06/2018 Aceptado: 26/02/2019

DOI: 10.21772/ripo.v37n2a03

Resumen

El objetivo de esta investigación es conocer la presencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de tres municipalidades distritales de la ciudad de Arequipa, en función a la edad, sexo, estado civil, condición laboral y años de servicio. El diseño del estudio es observacional transversal, realizado en 258 trabajadores, a los que se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach. Este cuestionario consta de tres subescalas: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización profesional. Se encontró como resultado que los trabajadores presentan agotamiento emocional leve, despersonalización en el nivel moderado y realización profesional en el nivel severo. Existen diferencias ($p < .001$) entre hombres y mujeres en la dimensión realización profesional, donde el puntaje seleccionado aleatoriamente del grupo de hombres es superior al grupo de mujeres, (PSest = .41) que indica un efecto pequeño. Asimismo, el coeficiente (ER2= .08) indica que la proporción de variabilidad de la despersonalización puede atribuirse al estado civil de convivencia (efecto grande).

Palabras clave: síndrome de burnout, municipalidades, riesgo psicosocial.

Burnout Syndrome in collaborators from three District Municipalities at Arequipa City, Peru

Abstract

The objective of this research is to know the presence of Burnout Syndrome in workers of three district municipalities of the city of Arequipa, according to age, sex, marital status, work condition and years of service. The design of the study is cross-sectional observational, carried out on 258 workers, to whom the Maslach Burnout Inventory was applied. This questionnaire consists of three subscales: emotional exhaustion, depersonalization and professional realization. It was found that the workers presented mild emotional exhaustion, depersonalization at the moderate level and professional performance at the severe level. There are differences ($p < .001$) between men and women in the professional performance dimension, where the score randomly selected from the group of men is higher than the group of women, (PSest = .41) which indicates a small effect. Likewise, the coefficient (ER2 = .08) indicates that the proportion of variability of depersonalization can be attributed to the civil state of coexistence (large effect).

Key words: burnout syndrome, district municipalities, psychosocial risk.

1 Dr. en Psicología. Docente investigador a tiempo parcial. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. E-mail: jchuamani@ucsp.edu.pe

2 Dr. en Psicología. Docente investigador a tiempo completo. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. E-mail: warias@ucsp.edu.pe

3 Ms. con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos. Docente Asociado a tiempo completo. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. E-mail: jevangelista@unsa.edu.pe

4 Doctor en Educación. Trabajador Social. Docente Principal a tiempo completo. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. E-mail: jcalizayal@unsa.edu.pe

Cómo citar este artículo: Huamani Cahua, J. C.; Arias Gallegos, W. L.; Evangelista Aliaga, J. L. & Calizaya López, J. M. (2019). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37-2, 107-118. DOI: 10.21772/ripo.v37n2a03.

Introducción

En el mundo actual, las demandas laborales han aumentado mediadas por una serie de presiones relacionadas con la tecnología, la globalización, el conflicto familia-trabajo, la mayor competitividad laboral, los nuevos modelos de gestión y los cambios en la estructura del tejido social. En ese sentido, diversos estudios han revelado la importancia de las características del puesto de trabajo en las manifestaciones del estrés laboral, el absentismo del trabajador y la satisfacción laboral (Zurriaga, Ramos, González-Romá, Espejo & Zornoza, 2000). Aunque no pueden dejarse de lado las características psicosociales del trabajador, como sus rasgos psicológicos y ciertas variables demográficas, pues estas interactúan con las condiciones laborales a las que está expuesto, para determinar la ocurrencia del síndrome de burnout (Parkes, 1998).

El modelo de estrés de Selye (1960), del eje hipotálamo, hipofisio-suprarrenal, y sus vinculaciones con el sistema neuroendocrino (Bonet & Luchina, 1998), son los mismos que permiten explicar el síndrome de burnout. Sin embargo, aunque el estrés laboral y el síndrome de burnout se encuentran íntimamente relacionados, no son lo mismo (Torres, 2001), ya que el estrés laboral es un estado de tensión ocasionado por factores organizacionales (Peiró & Salvador, 1993), y el síndrome de burnout es producto del estrés crónico en el trabajo (Clegg, 2010). Es decir, que el síndrome de burnout es una consecuencia del estrés laboral, cuando las manifestaciones que lo generan son permanentes y el estrés se torna crónico.

El síndrome de burnout, se encuentra mediado por el estrés laboral crónico y se caracteriza por tres síntomas patognomónicos: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Gil-Monte & Peiró, 1999). El agotamiento emocional hace referencia a la falta de energía y la desmotivación laboral, la

despersonalización se refiere al comportamiento cínico del trabajador y la baja realización personal a los sentimientos de ineficacia profesional que experimenta el trabajador con burnout.

En ese sentido, el síndrome de burnout se ha relacionado positivamente con diversas manifestaciones psicofisiológicas que afectan negativamente, la salud física y mental del trabajador, tales como síntomas depresivos (Chiu, Stewart, Woo, Yatham & Lam, 2015), estilos de afrontamiento inadecuados (Arias, 2015) y estrés laboral (Lim & Yuen, 1998). En ese sentido, a partir de la década de los noventa, han cobrado mayor relevancia los factores organizacionales, para explicar el síndrome de burnout, tales como la sobrecarga laboral, la turnicidad, la ambigüedad de rol, la estructura organizacional, el tipo de contrato, la cohesión de grupo con los trabajadores, etc. (Turnipseed, 1994). De hecho, el síndrome de burnout se ha relacionado negativamente con la satisfacción laboral (García, Saéz & Llor, 2000; Graham, Ramirez, Cull & Finlay, 1996), el bienestar psicológico (Escribá, Más, Cárdenas, Burguete & Fernández, 2000) y el clima organizacional (Arias & Zegarra, 2013).

En tal sentido, se ha señalado que el síndrome de burnout es más frecuente y severo entre las mujeres que entre los varones, debido a una mayor incidencia del conflicto familia-trabajo (Atance, 1997), ya que la mujer a diferencia del varón tiene que asumir, todavía, tanto sus funciones laborales como sus roles familiares. Esta situación termina por desgatar más rápidamente a la mujer y le genera niveles más severos de estrés y/o síndrome de burnout (Barnett, 2001). En relación con ello, el estado civil también se ha señalado como una variable diferencial, de modo que los casados pueden reportar mayor sintomatología relacionada con el síndrome de burnout, debido principalmente al cruce de los roles familiares y laborales (Juárez, Idrovo, Camacho & Placencia, 2014). Sin embargo, Fernández (2002) menciona que las personas solteras son más susceptibles al agotamiento emocional debido quizá a que

los casados cuentan con apoyo social y acceso a redes sociales más amplias y estables. Asimismo, los trabajadores que se encuentran separados, divorciados o que son viudos, llevan la peor parte, pues no cuentan con el apoyo social de los casados y pueden tener más demandas familiares que los solteros (De la Fuente, García, Ortega & De la Fuente, 1994).

En cuanto a la edad y al tiempo de servicio, se ha señalado que ambas variables se relacionan positivamente con el síndrome de burnout y sobre todo con el agotamiento emocional (Lozano & Montalbán, 1999), pero la información es contradictoria, ya que diversos estudios han reportado niveles elevados de burnout en los trabajadores más jóvenes o con menos tiempo de servicio. Por ello, se reconoce que el burnout es más frecuente durante los primeros cinco años de trabajo y pasados los 40 años de edad, de modo que tanto la combinación de falta de experiencia y las exigencias laborales como la prolongada exposición a los estresores laborales pueden desencadenar el síndrome (Gil-Monte & Peiró, 1997). En el primer caso, el estrés laboral y luego el burnout, aparecen como reacción ante las exigencias y presiones que no se ajustan a los conocimientos y capacidades del trabajador novel. En el segundo caso, la edad y la mayor exposición a los estresores laborales desgastan más la salud física y mental del trabajador.

Por otro lado, también se ha reportado que el síndrome de burnout tiene manifestaciones muy particulares según el grupo profesional y el país de procedencia, ya que en cada profesión existen diferentes factores de riesgo psicosocial y las condiciones laborales varían de un país a otro (Gil-Monte, 2007). Por ejemplo, en España el síndrome de burnout se considera como una enfermedad ocupacional desde el año 2005, mientras que, en el Perú, a pesar de contar con la Ley de seguridad y salud laboral desde el año 2012 (N° 29783), muy poca atención se pone a la salud mental del trabajador (Arias & Jiménez, 2012). En los estudios realizados sobre el síndrome de burnout

en la ciudad de Arequipa, se encontraron diversas manifestaciones de acuerdo al grupo profesional de que se trate. En los policías se encontró que el síndrome de burnout era mayor en las mujeres, sobre todo la dimensión de despersonalización, y que, en los varones, el salario recibido se relacionaba de manera inversa con mayores niveles del síndrome (Arias & Jiménez, 2011). En el grupo de los profesores, el síndrome de burnout se manifestaba diferencialmente según el tipo de gestión de los colegios donde laboraban, de modo que en los que trabajan en colegios de gestión pública la despersonalización era más alta, mientras que, en los colegios de gestión privada, la realización personal fue severa en un porcentaje mayor de profesores (Arias & Jiménez, 2013).

Asimismo, los conductores de transporte público obtuvieron niveles altos agotamiento y despersonalización, pero muy leves en baja realización personal, aunque esta se relacionó positivamente con el tiempo de servicio. Lo llamativo de este grupo profesional, fue que ninguno registró niveles leves del síndrome, sino más bien moderados y severos (Arias, Mendoza del Solar & Masías, 2013). Cuando se evaluó a psicólogos radicados en la región Arequipa, se encontró que un altísimo porcentaje de ellos tenía niveles moderados y severos de síndrome de burnout y que empleaban, mayoritariamente, estilos activos de afrontamiento (Arias, Justo & Muñoz, 2014).

También se evaluó a trabajadores de un call center local, reportándose que más del 80% presentaba despersonalización y realización personal en niveles severos (Arias, Lara & Ceballos, 2015), mientras que en los supervisores de seguridad laboral de diversas empresas del rubro industrial, se encontró que aunque los niveles de burnout y sus dimensiones no se hallaban en niveles severos en la mayoría de los casos, el tiempo de servicio se relacionaba positivamente con el síndrome de burnout (Arias & Núñez, 2015). De manera similar, en las enfermeras de diversos hospitales y centros de salud de la ciudad,

se encontró que el tiempo de servicio se relacionó directamente con la realización personal y el síndrome de burnout como puntuación global, de modo que las enfermeras con mayor tiempo de servicio tenían mayor probabilidad de tener el síndrome (Arias & Muñoz, 2016).

Finalmente, en un estudio reciente, se evaluó al personal de salud y se encontró que los trabajadores varones tenían mayor nivel de despersonalización y síndrome de burnout y que el tiempo de servicio se asociaba a mayores niveles de agotamiento emocional, despersonalización y menor realización personal. Además, los médicos y los trabajadores con un cargo de mayor jerarquía mostraron niveles superiores de despersonalización (Arias, Muñoz, Delgado, Ortiz & Quispe, 2017). Para la presente investigación se pretende evaluar las dimensiones del síndrome de burnout en relación con ciertas variables sociodemográficas en trabajadores de las municipalidades de tres distritos de la ciudad de Arequipa, ya que los estudios avocados a este grupo profesional son escasos en Perú, e inexistentes en la región Arequipa. En tal sentido, el trabajo de Huamán y Rodríguez (2017) analiza las manifestaciones del síndrome de burnout en trabajadores municipales de Cajamarca, pero con una muestra muy pequeña. Asimismo, el procesamiento estadístico de la data solo se basa en frecuencias y porcentajes.

Consideramos que, dadas las demandas laborales y el decadente prestigio social de los gobernantes en Perú, tanto a nivel del gobierno central, como de los presidentes regionales y los alcaldes provinciales y distritales (Remy, 2005), los trabajadores de las Municipalidades pueden estar expuestos a diversos factores de riesgo laboral. De acuerdo con lo mencionado, los trabajadores de las Municipalidades no están exentos de padecer dicho síndrome, debido a que están en constante contacto con la población y en algún momento llegan al agotamiento físico y emocional provocando que no se brinde un buen trato al ciudadano. Por tanto, el diagnóstico

y evaluación del síndrome de burnout, resulta de gran importancia para comprender sus manifestaciones clínicas y laborales.

Método

Participantes

El estudio se realizó con una muestra de 258 trabajadores de tres municipalidades distritales de la ciudad de Arequipa: Alto Selva Alegre ($N=97$), Paucarpata ($N=84$) y José Luis Bustamante y Rivero ($N=77$). Estas municipalidades fueron escogidas aleatoriamente de las 18 existentes en la ciudad de Arequipa (Perú), y se evaluó a la totalidad de trabajadores de las municipalidades seleccionadas. La edad media de los trabajadores fue de 36 con una desviación estándar de ± 11.15 dentro de un rango de 20 a 64 años. El 50.8% fueron mujeres y el 49.2% varones. La edad promedio de las mujeres fue de 37 años ($DE=12.01$) y de los varones de 35 ($DE=10.16$). El 50.4% de los trabajadores fueron solteros, el 43% casados, el 5.4% convivientes y el 1.2% divorciados. Asimismo, el 55.4% de trabajadores son contratados y el 44.6% nombrados, la media del tiempo de servicio fue de 5.69 años ($DE=6.45$) dentro de un rango de 1 a 28 años de servicio.

Instrumento

Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach & Jackson, 1981) adaptado a la población española por Seisdedos (1997). El instrumento consta de 22 ítems de respuesta tipo Likert (0= nunca, 1= pocas veces al año, 2= una vez al mes, 3= pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días), que evalúa tres dimensiones: Agotamiento Emocional con 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; Despersonalización con 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22), que valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y Realización Profesional con 8 ítems (4, 7, 9, 12,

17, 18, 19, 21), que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Para la versión adaptada a la muestra local, se obtuvieron los niveles de confiabilidad de las tres dimensiones mediante el método de consistencia interna y con la prueba alfa de Cronbach: .90 para agotamiento emocional, .79 para la dimensión de despersonalización y .71 para la realización personal. Los puntos de corte establecidos para la dimensión Agotamiento Emocional (<19 = Leve; 19 - 26 = Moderado; >26 = Severo), dimensión Despersonalización (<6 = Leve; 6 - 9 = Moderado; >9 = Severo), para la dimensión Realización Personal los puntos de corte son inversos (>39 = Leve; 39 - 34 = Moderado; <34 = Severo). En el instrumento se adjuntaron preguntas para medir características sociodemográficas como edad, sexo, condición laboral, años de servicio y estado civil; y se consignaron los datos propios del consentimiento informado.

Procedimiento

Los participantes fueron evaluados en sus centros de trabajo, previa autorización y coordinación con las autoridades municipales. Se aplicó el instrumento de manera individual, previo consentimiento informado. Para el análisis de la información se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24. Se exploró la distribución de los datos, y se evidenció que no existe normalidad ($p < 0.05$), por lo tanto, el análisis estadístico utilizado fue no paramétrico. Se realizó el análisis descriptivo y el comparativo del síndrome de burnout y sus dimensiones según sexo, estado civil, condición laboral, edad y años de servicio. Para comparar dos muestras independientes se utilizó la U de Mann-Whitney, para comparar más de dos muestras independientes (comparando los puntajes del rango promedio) se utilizó la H de Kruskal-Wallis y para establecer las correlaciones se empleó la Rho de Spearman. Para complementar los hallazgos encontrados, se aplicó el cálculo de la probabilidad de superioridad (PS_{est}) como tamaño del efecto para U de Mann-Whitney, las

normas interpretativas son: No efecto ($PS_{est} \leq 0.0$); pequeño ($PS_{est} \geq 0.56$); mediano ($PS_{est} \geq 0.64$) y grande ($PS_{est} \geq 0.71$) (Grissom, 1994). Para calcular el tamaño del efecto de Kruskal-Wallis se utilizó el coeficiente épsilon al cuadrado (E_R^2), (Tomczak & Tomczak, 2014), las normas interpretativas son: pequeño ($E_R^2 \geq 0.01$); mediano ($E_R^2 \geq 0.06$) y grande ($E_R^2 \geq 0.14$) (Faul, Erdfelder, Lang & Buchner, 2007).

Resultados

Se observa que, con respecto al agotamiento emocional, que el 50% de los investigados presenta puntajes menores a 18, de un puntaje máximo de 54, que lo ubica en el nivel leve. En la dimensión despersonalización, el 50% de colaboradores presenta puntajes menores a 9, de un puntaje máximo de 30 puntos, es decir, se trata de un nivel moderado. En la realización profesional, los puntajes altos indican presencia leve y puntajes bajos presencia severa, por lo que se observa que menos del 50% presenta puntajes menores a 4 puntos de un puntaje máximo de 27 puntos, datos que indican realización profesional en el nivel severo en los colaboradores de las municipalidades investigadas. Para la medida global del síndrome de burnout, se calcularon los percentiles, encontrando puntuaciones de 1 a 21 para el nivel leve, de 22 a 49 para el nivel moderado y puntuaciones mayores a 50 para el nivel severo. Se observa en la Tabla 1 que los trabajadores de las Municipalidades se ubican en un nivel moderado del síndrome de burnout.

Tabla 1. Valores descriptivos del burnout

	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>Md</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>
Agotamiento emocional	19.49	8.41	18	3	54
Despersonalización	11.21	8.98	9	0	30
Realización profesional	5.64	5.65	4	0	27
Síndrome de burnout	36.34	19.27	32	9	97

A nivel comparativo, se observa que existen diferencias entre hombres y mujeres en la dimensión realización personal y despersonalización, donde se aprecian los valores de superioridad para cada una de las dimensiones del síndrome de burnout: Realización profesional ($PS_{est} = 0.41$); Despersonalización ($PS_{est} = 0.43$);

Agotamiento emocional ($PS_{est} = 0.49$) y Síndrome de burnout global ($PS_{est} = 0.42$); los valores se aproximan a un efecto pequeño. Aunque tanto varones como mujeres se encuentran en un nivel moderado, las mujeres presentan puntajes más bajos que los hombres.

Tabla 2. Comparación de medias del Burnout según sexo

	Mujeres (n=131)			Hombres (n=127)			Estadígrafo		PS_{est}
	M	DE	Md	M	DE	Md	U	p	
Agotamiento emocional	19.5	8.52	18	19.48	8.33	18	8277.5	.945	.49
Despersonalización	10.32	8.82	7	12.13	9.07	11	7243.5	.072	.43
Realización profesional	4.86	5.46	3	6.43	5.76	7	6923	.019	.41
Síndrome de burnout	34.69	19.79	27	38.05	18.64	35	7148	.049	.42

Nota: n = tamaño muestral; U = U de Mann-Whitney; p = p valor; PS_{est} = Probabilidad de Superioridad (tamaño del efecto).

En la Tabla 3, se observa que existen diferencias en las dimensiones despersonalización, realización profesional y burnout en general, según el estado civil. Así se tiene que en la dimensión Despersonalización el coeficiente ($E_R^2 = .08$) indica que la proporción de variabilidad de la despersonalización puede atribuirse al estado civil de convivencia (efecto grande); en la dimensión Realización profesional el coeficiente ($E_R^2 = .05$) indica un efecto mediano; en la dimensión Agotamiento emocional el coeficiente ($E_R^2 = .01$) indica un efecto pequeño y en el Síndrome de burnout global el coeficiente ($E_R^2 = .05$) indica un efecto mediano.

De modo que, al analizar los rangos promedio, se observa que los colaboradores que tienen estado civil de convivencia son los que presentan puntajes más altos, es decir, presentan niveles moderados de síndrome de burnout. Sin embargo, en la dimensión realización profesional (recordando que puntajes bajos indican mayor severidad), los trabajadores con estado civil de casados presentan mayor severidad.

Tabla 3. Comparación de medias del Burnout según estado civil

	Soltero	Casado	Conviviente	Divorciado	Estadígrafo		
	(n= 130)	(n= 111)	(n= 14)	(n= 3)	H	p	E_R^2
Agotamiento emocional	132.22	122.56	149.79	173.67	3.231	.357	.012
Despersonalización	143.22	107.7	180.61	103	20.888	.000	.080
Realización profesional	139.78	111.94	170.18	143.67	13.142	.004	.050
Síndrome de burnout	140.28	110.83	174.96	141.17	14.944	.002	.057

Nota: n = tamaño muestral; H = H de Kruskal Wallis; p = p valor; E_R^2 = coeficiente épsilon al cuadrado (tamaño del efecto).

En cuanto a la condición laboral, en la Tabla 4 se observa que solo existe diferencias en la dimensión agotamiento emocional, donde los trabajadores nombrados presentan mayores puntajes que los contratados.

Los valores de superioridad para cada una de las dimensiones del síndrome de burnout: Realización profesional ($PS_{est} = .49$); Despersonalización ($PS_{est} = .46$); Agotamiento emocional ($PS_{est} = .41$) y Síndrome de burnout global ($PS_{est} = .44$); los valores se aproximan a un efecto pequeño.

Tabla 4. Comparación de medias del Burnout según condición laboral

	Contratado (N=143)			Nombrado (N=115)			Estadígrafo		PS _{est}
	M	DE	Rango promedio	M	DE	Rango promedio	U	p	
Agotamiento Emocional	18.45	8.43	119.15	20.78	8.23	142.37	6743	.013	.41
Despersonalización	10.7	8.51	125.84	11.85	9.52	134.05	7699.5	.379	.46
Realización Profesional	5.64	5.63	129.18	5.63	5.7	129.9	8177	.939	.49
Síndrome de burnout	34.8	18.77	123.36	38.26	19.79	137.14	7344	.14	.44

Nota: n = tamaño muestral; U = U de Mann-Whitney; p = p valor; PS_{est} = Probabilidad de Superioridad (tamaño del efecto).

A nivel correlacional, se observa que existe relación entre la edad y los años de servicio, es decir, a mayor edad más años de servicio. Se observa una correlación negativa entre la edad y la despersonalización, es decir, a mayor edad despersonalización severa o inversa a menor edad despersonalización leve (mayor actitud de frialdad). También hay una relación inversa entre edad y realización personal, es decir, los trabajadores que tienen más edad, presentan realización personal leve y los de menor edad presentan realización personal severa.

Asimismo, los años de servicio se relacionan con la despersonalización, es decir, a menor cantidad de años de servicio la despersonalización es severa. Los años de servicio también se relacionaron con la realización profesional, es decir, a menores años de servicio más severa fue la realización profesional. Además, que las tres dimensiones del síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional están correlacionadas de manera fuerte y positiva con la puntuación global del síndrome, y de manera moderada entre sí (ver Tabla 5).

Tabla 5. Correlaciones del Burnout con la edad, años de servicio y dimensiones.

	Edad	Años de servicio	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización profesional	Burnout
Edad	1					
Años de servicio	.685**	1				
Agotamiento emocional	.002	-.013	1			
Despersonalización	-.156*	-.177**	.569**	1		
Realización profesional	-.155*	-.133*	.423**	.524**	1	
Burnout	-.099	-.118	.826**	.861**	.731**	1

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Discusión

En el presente estudio se ha evaluado a un grupo de trabajadores de tres Municipalidades Distritales de la ciudad de Arequipa, al sur de Perú, los mismos que se encuentran en el nivel leve en la dimensión agotamiento emocional, en el nivel moderado en la dimensión despersonalización, en el nivel severo en la dimensión realización personal y en el nivel moderado en el síndrome de burnout global. Estos valores son menores que los reportados en conductores de transporte público (Arias et al., 2013), en psicólogos (Arias et al., 2014), en trabajadores de call center (Arias et al., 2015), en supervisores de seguridad (Arias & Núñez, 2015) y en personal de enfermería (Arias & Muñoz, 2016); por lo que se deduce que, si bien los trabajadores municipales constituyen un grupo profesional afectado por el síndrome de burnout, los niveles de severidad del mismo son inferiores con respecto a otros grupos profesionales.

En cuanto a las comparaciones según el sexo de los trabajadores, se observa que existen diferencias, los puntajes del grupo de hombres son superiores al grupo de mujeres, ($PS_{est} = .41$), sin embargo, esta diferencia es pequeña. Huamán y Rodríguez (2017) mencionan que los trabajadores de sexo masculino de la Municipalidad de Cajamarca presentan niveles más severos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con respecto a las mujeres. Otros estudios, en grupos profesionales variados como profesores (Arias & Jiménez, 2013), también han reportado niveles superiores de burnout y agotamiento emocional trabajadores varones. Podría decirse que los varones presentan más presión y estrés laboral crónico por los cargos y responsabilidades que tienen. Pero en otras muestras ocupacionales, como en policías, las mujeres puntúan más alto que sus pares varones en la dimensión de despersonalización (Arias & Jiménez, 2011), o en el caso de las enfermeras, en agotamiento emocional (Wieder, Żak, Jurczak, Augustyniuk, Schneider & Szkup, 2016).

Por otro lado, se observa una correlación negativa entre la edad y la despersonalización. Estos datos son similares a los hallados por Muñoz, López, Fernández, Medina, Pérez y Torrente (2001), quienes encontraron niveles severos de despersonalización entre los 40 y 45 años, por ello, se concluye que a mayor edad disminuye la tensión laboral (De la Fuente et al., 1994). Para el caso de los trabajadores municipales, Huamán, & Rodríguez (2017) hallaron que un 28.3% de ellos con una edad de 17 a 30 años, se presentan niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Siguiendo, las personas de entre 31 a 45 años, y luego las que tienen entre 46 a 70 años, con niveles severos en las tres dimensiones antes mencionadas. Sobre esto, Atance (1997) nos dice que el mayor grupo de personas que presenta niveles severos de cansancio emocional se encuentra entre los 44 y 50 años.

Asimismo, los años de servicio se relacionan con la despersonalización. Los años de servicio también se relacionan con la realización profesional, es decir, mientras menor sea el tiempo de servicio más severa será la realización profesional. Con referencia a la antigüedad en el trabajo Atance (1997) menciona que entre los 5 y 10 años de tiempo de trabajo aparece con mayor frecuencia el síndrome del quemado.

Así también, se observa que existen diferencias en las dimensiones de despersonalización y realización profesional según el estado civil, pues al analizar los rangos promedio, el coeficiente ($E_R^2 = .08$) indica que la proporción de variabilidad de la despersonalización puede atribuirse al estado civil de convivencia (efecto grande) y en la dimensión realización profesional un efecto mediano. Se observa que los colaboradores que tienen un estado civil de convivencia son los que presentan puntajes más altos, en un nivel moderado en las dimensiones de despersonalización y realización profesional. Asimismo, el coeficiente ($E_R^2 = .057$) indica que la proporción de variabilidad del

síndrome de burnout global puede atribuirse al estado civil de convivencia (efecto moderado). Gil-Monte (2007) señala, por ejemplo, que la aparición del síndrome de burnout se encuentra altamente asociada a las personas que son solteras y no tienen una pareja estable; pues el hecho de tener una pareja y/o apoyo de la familia mitiga los efectos estresores de la vida diaria e influye en la motivación y la autoestima del trabajador. Por otro lado, la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores divorciados encuentra una posible explicación en lo dicho por Clegg (2010), quien afirma que el divorcio y/o los primeros años de estar divorciado son condiciones externas desencadenantes de estrés, ansiedad, depresión y trastornos psicofisiológicos, ya que el individuo se encuentra en un proceso de aceptación y adecuación a un nuevo estilo de vida sin su pareja.

En definitiva, podría pensarse que el trabajo de oficina es menos demandante que otros oficios, pero hemos podido corroborar que los trabajadores municipales están expuestos diversos factores estresantes, al síndrome de burnout y el conflicto trabajo-familia, y que los trabajadores más nóveles tienen niveles severos de despersonalización, así como las mujeres presentan baja realización personal. Estas manifestaciones podrían ser consecuencia de sobrecarga laboral, el contacto con la población que acude a las municipalidades a realizar trámites y denuncias y el bajo prestigio social de las autoridades políticas a nivel local, regional y nacional (Remy, 2005).

En ese sentido, si bien se ha investigado extensamente el síndrome de burnout en profesionales del sector salud (Arias et al., 2014; Arias & Muñoz, 2016, Arias et al., 2017; Arias, & Zegarra 2013; Atance, 1997; De la Fuente et al., 1994; García et al., 2000; Ruiz & Ríos, 2004; Wieder et al., 2016; Zurriaga et al., 2000) y educación (Arias & Jiménez, 2013; Fernández, 2002; Moriana & Herruzo, 2004), es necesario realizar más investigaciones con trabajadores de otros grupos profesionales, que han recibido menos atención de parte de los científicos. Por otro

lado, futuras investigaciones deberán subsanar las limitaciones del presente trabajo, en cuanto a la evaluación de muestras más representativas y en relación a diversas variables organizacionales que interactúan con el síndrome de burnout, actuando como variables independientes o dependientes. Asimismo, podrían aplicarse otros diseños de investigación de corte predictivo y explicativo con pruebas estadísticas más robustas y con mayor nivel de precisión.

A pesar de ello, el presente estudio, constituye un precedente importante por tratarse de un grupo profesional poco estudiado. Por ello, esperamos que esta investigación haya hecho una pequeña contribución a la comprensión del síndrome de burnout como un factor de riesgo en el trabajo. Además, sería conveniente que, con estos datos, se puedan implementar programas de intervención y talleres de manejo del estrés laboral, que promuevan las relaciones interpersonales satisfactorias y el trabajo en equipo en las municipalidades distritales de la ciudad de Arequipa.

Referencias

- Arias W. L. (2015). *Síndrome de burnout y afrontamiento*. Arequipa: Adrus Editores.
- Arias, W. L. & Jiménez, N. A. (2011). Incidencia del síndrome de burnout en policías de Arequipa. *Ciencia & Trabajo*, 13(42), 250-256.
- Arias W. L. & Jiménez, N. A. (2012). *Estrés crónico en el trabajo: Estudios del síndrome de burnout en Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Arias, W. L. & Jiménez, N. A. (2013). Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arias, W. L., Justo, O. & Muñoz, E. (2014) Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad

- de Arequipa. *Revista de Psicología (Universidad Católica San Pablo)*, 4, 25-42.
- Arias, W. L., Lara, R. & Ceballos, K. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada*, 1, 54-64.
- Arias, W. L., Mendoza del Solar, L. & Masías, M. A. (2013). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111-122.
- Arias, W. L. & Muñoz, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4), 1-19.
- Arias, W. L., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M. & Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-344.
- Arias, W. L. & Núñez, A. L. (2015). Síndrome de burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 77-82.
- Arias, W. L. & Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología (Universidad César Vallejo)*, 15(1), 37-54.
- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71, 293-303.
- Barnett, R. (2001). Género, estrés en el trabajo y enfermedad. En Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi (Dir.). *Factores psicosociales y de organización* (pp. 57-59). España: Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Bonet, J. & Luchina, C. (1998). El estrés. La integración central de la respuesta y el sistema de respuestas neuroinmunoendocrinas. En P. Arias, E. Arzt y J. Bonet (Ed.), *Estrés y procesos de enfermedad* (pp. 65-93). Buenos Aires: Biblos.
- Clegg, C. (2010). *Síndrome de Burnout o estrés laboral crónico en el ámbito laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiu, L., Stewart, K., Woo, C., Yatham, L. & Lam, R. (2015). The relationship between burnout and depressive symptoms in patients with depressive disorders. *Journal of Affective Disorders*, 172, 361-366.
- De la Fuente, E., García, J., Ortega, A. & De la Fuente, L. (1994). Salud laboral. Evaluación de burnout en profesionales sanitarios. *Revista de la Facultad de Humanidades de Jaén*, 3, 93-104.
- Escribá, V., Más, R., Cárdenas, E., Burguete, D. & Fernández, R. (2000). Estresores laborales y bienestar psicológico. *Revista ROL de Enfermería*, 23(7-8), 506-511.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.G. & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39(2), 175-191.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 5, 27-66.
- García, M., Saéz, M. & Llor, B. (2000). Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 215-228.

- Graham, J., Ramirez, A., Cull, A. & Finlay, I. (1996). Job stress and satisfaction among palliative physicians. *Palliative Medicine*, 3, 185-194.
- Grissom, R.J. (1994). Probability of the superior outcome of one treatment over another. *Journal of Applied Psychology*, 79, 314-16.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P.R. & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Gil-Monte, P. (2007). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Grupos Profesionales de Riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Huamán, J. & Rodríguez, E. (2017). *Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Camajarca, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Juárez, A., Idrovo, J., Camacho, A. & Placencia, O. (2014). Síndrome de *burnout* en población mexicana: una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2), 159-176.
- Lim, V. & Yuen, E. (1998). Doctors, patients, and perceived job image: An empirical study of stress and nurses in Singapore. *Journal of Behavioral Medicine*, 3, 269-282.
- Lozano, A. & Montalbán, M. (1999). Algunos predictores psicosociales de burnout. *Gestión Hospitalaria*, 2, 66-74.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout entre profesores. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Muñoz, M., López, S., Fernández, B., Medina, M., Pérez, I. & Torrente, M. (2001). Estudio sobre “burnout” en la U.C.I. Hospital Torrecárdenas de Almería. En G. Aguilera (Ed.) *Enfermería y salud laboral: “Un enfoque hacia el futuro”* (pp. 189-195). Almería: Universidad de Almería Servicio de Publicaciones.
- Parkes, K. (1998). Estrés, trabajo y salud: características laborales, contexto ocupacional y diferencias individuales. En J. Buendía (Ed.), *Estrés laboral y salud* (pp. 79-109). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Peiró, J. M. & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Remy, M. (2005). *Los múltiples campos de la participación ciudadana en el Perú. Un reconocimiento del terreno y algunas reflexiones*. Lima: IEP
- Ruiz, C. & Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160
- Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario Burnout de Maslach: manual*. Madrid, España: TEA.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida (el stress)*. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora.
- Tomczak, M., & Tomczak, E. (2014). The need to report effect size estimates revisited. An overview of some recommended measures

- of effect size. *Trends Sport Sciences*, 1(21), 19-25.
- Torres, C. (2001). ¿Estrés o burnout? *Agenda de Salud, ISIS Internacional*, 24, 1-8.
- Turnipseed, D. (1994). An analysis of the influence of work environment variables and moderators on the burnout syndrome. *Journal of Applied Social Psychology*, 9, 782-800.
- Wieder, S., Żak, B., Jurczak, A., Augustyniuk, K., Schneider, D. & Szkup, M. (2016). Occupational burnout among nursing personnel. *Family Medicine & Primary Care Review*, 18(1), 63-68.
- Zurriaga, R., Ramos, J., González-Romá, V., Espejo, B. & Zornoza, A. (2000). Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 3, 85-98.