

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Síndrome de Burnout y ansiedad en trabajadores de la
Sede del Ministerio Público San Roman I de Juliaca,
2024**

Fabiola Ccalla Coila
Yuli Raquel Capquequi Luque

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Juliaca, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : Manuel Jesús Ortega Zea
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 15 de mayo de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Síndrome de Burnout y Ansiedad en Trabajadores de la Sede del Ministerio Público San Roman I de Juliaca, 2024

Autores:

1. Fabiola Ccalla Coila – EAP. Psicología
2. Yuli Raquel Capquequi Luque – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
N.º de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 21 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

Manuel Jesús Ortega Zea

Dedicatoria

A mis padres Nery y Rufo, por siempre brindarme su apoyo de manera incondicional, sus consejos y enseñanzas, por confiar tanto en mí y brindarme una buena educación, a mis abuelitos por haber sido mi compañía desde pequeña y nunca haberme dejado sola, gracias por todo el cariño y la confianza que me brindaron.

Bach. Fabiola Ccalla Coila.

A mis amados padres Sonia y Domingo, pues fueron mi principal fuente de apoyo, confianza y su gran corazón me impulso a crecer como persona, a mis amados sobrinos quienes son mi inspiración y felicidad, a mi querida hermana Sonia y esposo por alentarme y apoyarme a seguir esta noble profesión, a mis hermanos Roger y Ulises por ser mi apoyo emocional, a ustedes dedico mi trabajo en honor a sus esfuerzos, guía y amor incondicional.

Bach. Yuli Raquel Capquequi Luque.

Agradecimientos

En primer lugar, les agradezco a mis padres por brindarme su apoyo incondicional para cumplir mis objetivos académicos y profesionales. Ellos, con su cariño y consejos me han impulsado siempre a seguir mis metas.

Agradezco a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido llegar a estas instancias tan anheladas.

También agradezco muy profundamente a la Universidad Continental, casa superior de estudios que me abrió sus puertas para brindarme conocimientos en el último paso de la vida universitaria.

Bach. Fabiola Ccalla Coila.

Al haber culminado esta maravillosa etapa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a mi familia y amigos quienes fueron mis pilares para seguir adelante, me acompañaron y brindaron fortaleza durante mi formación académica.

Mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis Dr. Manuel Jesús Ortega Zea por su guía y excelencia, cuyas perspicaces observaciones y constructivos comentarios han sido cruciales para la consolidación de esta investigación.

Mi gratitud también a la Universidad Continental por su respaldo incondicional durante el proceso de investigación.

Agradezco al personal que labora en el Ministerio Público sede San Román por su valioso aporte a nuestra investigación. Gracias infinitas a todos.

Bach. Yuli Raquel Capquequi Luque.

Resumen

El objetivo de esta investigación estuvo direccionado en identificar como se relacionan las variables síndrome de burnout y niveles de ansiedad en el personal que labora en el Ministerio Público sede San Román I, Juliaca 2024. Como parte de la metodología de esta investigación se trata de un estudio con enfoque cuantitativo, tipo básico, alcance correlacional, desarrollado bajo un diseño no experimental y de tipo transversal, que permite analizar las variables en un momento específico en el tiempo. La muestra de investigación estuvo conformada por 46 trabajadores empleados de la sede San Román del Ministerio Público. Para la medición del síndrome de Burnout, se hizo uso del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que comprende tres subcategorías: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Asimismo, para cuantificar los niveles de ansiedad, se empleó el Inventario de Ansiedad de Beck. Como parte de los resultados se obtuvo que el coeficiente de significancia es inferior a 0,05 y el índice de correlación de Spearman entre el síndrome de burnout y la ansiedad de 0,414, lo que señala una correlación moderada entre ambos factores. Como conclusión principal se tiene que hay correlación moderada entre el síndrome de agotamiento y la ansiedad en los trabajadores de la sede el Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.

Palabras clave: síndrome de burnout, ansiedad, despersonalización, agotamiento emocional, realización personal, trabajadores.

Abstract

The objective of this research was to identify the relationship between burnout syndrome and anxiety levels among employees working at the Public Ministry, San Román I branch, Juliaca 2024. This study followed a quantitative approach, with a basic type, correlational scope, and a non-experimental, cross-sectional design, allowing for the analysis of variables at a specific point in time. The research sample consisted of 46 employees from the San Román branch of the Public Ministry. To measure burnout syndrome, the Maslach Burnout Inventory (MBI) was used, which includes three subcategories: emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. Additionally, the Beck Anxiety Inventory was employed to assess anxiety levels. The results showed a significance coefficient below 0.05 and a Spearman correlation index of 0.414 between burnout syndrome and anxiety, indicating a moderate correlation between both factors. As a main conclusion, a moderate correlation was found between burnout syndrome and anxiety among employees of the San Román I branch of the Public Ministry in Juliaca, 2024.

Keywords: burnout syndrome, anxiety, depersonalization, emotional exhaustion, personal accomplishment, employees.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice.....	viii
Índice de Tablas	x
Introducción	xi
Capítulo I	
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	1
1.2. Problema de Investigación	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Objetivos de Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación.....	6
Capítulo II	
2.1. Antecedentes del Problema	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	12
2.2. Bases Teóricas	16
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	16
2.2.2. Ansiedad	23
2.3. Definición de Términos Básicos	29
2.3.1. Síndrome de Burnout.....	29
2.3.2. Ansiedad	29
2.3.3. Agotamiento Emocional.....	30
2.3.4. Despersonalización	30
2.3.5. Realización Personal	30
Capítulo III	
3.1. Hipótesis	31
3.1.1. Hipótesis General	31
3.1.2. Hipótesis Específica	31
3.2. Identificación de Variables.....	31
3.3. Matriz de Operacionalización de Variables.....	33

Capítulo IV	
4.1. Enfoque, Tipo y Alcance de la Investigación	36
4.2. Diseño de Investigación	36
4.3. Población y Tamaño de Muestra	37
4.3.1. Población.....	37
4.3.2. Muestra	37
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	38
4.4.1. Técnica.....	38
4.4.2. Instrumento de recolección de datos de la variable síndrome de burnout	38
4.4.3. Instrumento de recolección de datos de la variable ansiedad	39
4.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos	40
4.5.1. Validez y Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach	40
4.5.2. Validez y Confiabilidad del Inventario de Ansiedad de Beck	42
4.6. Procedimiento de Recolección de Datos	43
4.7. Técnicas de Análisis de Datos	44
4.8. Aspectos Éticos.....	45
Capítulo V	
5.1. Resultados del Tratamiento y Análisis de la Información.....	46
5.1.1. Prueba de normalidad	46
5.1.2. Resultados de los Objetivos de Investigación	47
5.2. Descripción e Interpretación de Resultados	52
Capítulo VI	
6.1. Discusión con Antecedentes y Teorías.....	55
Conclusiones	63
Sugerencias.....	64
Referencias Bibliográficas	66
Anexos	70
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	70
Anexo 2: Matriz de Instrumentos	72
Anexo 3: Instrumento Síndrome de Burnout	74
Anexo 4: Instrumento Ansiedad	75
Anexo 5: Consentimiento Informado.....	76
Anexo 6: Solicitud Permiso	77
Anexo 7: Carta de Aceptación	78

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Síndrome de burnout	33
Tabla 2 Operacionalización de la variable ansiedad	35
Tabla 3. Distribución de la población	37
Tabla 4. Confiabilidad del inventario de síndrome de burnout en la presente investigación.....	42
Tabla 5. Confiabilidad del inventario de ansiedad en la presente investigación	43
Tabla 6. Prueba de normalidad de la variable síndrome de burnout.	46
Tabla 7. Prueba de normalidad de la variable ansiedad.....	46
Tabla 8. Relación entre las variables síndrome de burnout y ansiedad.....	47
Tabla 9. Síndrome de burnout en los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román.....	48
Tabla 10. Ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román..	49
Tabla 11. Relación entre agotamiento emocional y ansiedad	50
Tabla 12. Relación entre despersonalización y ansiedad.....	51
Tabla 13. Relación entre realización personal y ansiedad	52

Introducción

En la actualidad se ha identificado que dentro del ámbito laboral existe un factor silencioso de malestar que se presenta a lo largo de la vida de las personas, y este es el estrés crónico, también denominado como Burnout o Síndrome del trabajador quemado, dicho estado se evidencia mediante un estado de fatiga tanto física como mental, esto tiende a afectar las capacidades tanto psicológicas como físicas de quien la padece. El síndrome de Burnout se describe como una reacción prolongada al estrés crónico de naturaleza emocional e interpersonal en el ámbito laboral, constituyendo un proceso en el que el empleado experimenta una demanda de interés por sus responsabilidades laborales y desarrolla una respuesta psicológica adversa hacia su ocupación laboral.

Por otro lado, la ansiedad se caracteriza por ser un sentimiento de miedo, temor o inquietud. Esto podría interpretarse como una reacción común y adaptativa ante estímulos adversos, que se expresa a través de respuestas somáticas y automáticas más intensas, como parte de un mecanismo de defensa ante el estrés laboral prolongado. Es fundamental diferenciar entre la ansiedad adaptativa y la ansiedad patológica, la última que desencadena un estado de incomodidad clínica y se percibe como un factor predisponente para el desarrollo de trastornos de ansiedad, al influir en la aparición y exacerbación de los síntomas asociados a estos trastornos.

Los trabajadores del Ministerio Público, al estar relacionados con el trato a las personas agraviadas e imputada poseen una mayor susceptibilidad a sufrir el síndrome del trabajador quemado.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

Chacón Delgado, De La Cera, Fernández Lara, & Murillo Arias, (2021), la Organización Mundial de la Salud define la salud mental como una condición de bienestar que nos faculta para adoptar la forma de ser deseada, enfrentar los desafíos cotidianos, trabajar con propósito y contribuir al bienestar de nuestra comunidad. Sin embargo, los trastornos mentales tienen un impacto significativo, ya que representan el 23% del periodo de vida que se desaprovechan por limitación en países de ingresos bajos y medios. Además, están vinculados a una vida más corta y a tasas más altas de mortalidad (Rondón, 2006).

Olivares Faúndez (2017) explica que el síndrome burnout apareció en Estados Unidos durante la década de 1970 como una forma de entender el desgaste emocional que enfrentaban quienes trabajaban en servicios sociales. Christina Maslach, una psicóloga social, fue quien empezó a estudiar este problema y lo llamo "burnout" para describir el agotamiento extremo que veía en profesionales de la salud mental, un estado que iba más allá del simple cansancio. En el año 2000, la OMS reconoció al síndrome de burnout como un riesgo laboral, destacando su influencia negativa en la calidad de vida, la salud mental e incluso en la vida diaria de las personas afectadas que lo padecen. Este síndrome no solo afecta al individuo, sino que también puede tener consecuencias en su trabajo, quienes lo sufren suelen ofrecer un servicio deficiente, pierden eficacia en sus tareas y aumentan sus ausencias, lo que no solo pone en peligro su puesto, sino que también afecta a sus compañeros y a las personas que dependen de su trabajo (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015). Sarmiento Valverde, (2019) en su investigación titulada "Burnout en el servicio de emergencia de un hospital" menciona los siguientes estudios, en Quito, el síndrome de burnout afecta al 39,7% de los trabajadores, especialmente en el

personal asistencial de salud interna y emergencia. En México, un estudio mostro que más de la mitad (52,9%) de los empleados en urgencias sufren de burnout. En Perú, aunque desde 1999 se ha observado una tasa baja, un estudio realizado en 2017 en el Hospital Antonio Lorena de Cusco, se observó que el 10% del personal presentaba síntomas relacionados con el síndrome de burnout. Además, en una clínica privada de Lima, se descubrió que más de la mitad de los casos eran severos (50,57%), en cuanto a la presencia del burnout (Sarmiento Valverde, 2019).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) informan que los trastornos de ansiedad (TA) son el segundo problema de salud mental más incapacitante en muchos países de América. Estas afecciones se caracterizan por un miedo y preocupación excesivos que duran a lo largo del tiempo, a menudo en situaciones que no representan una amenaza real para la persona afectada (Chacón Delgado et al., 2021). En China, una investigación realizada por la Universidad de Pekín con más de 56,000 personas mostró que el 31,6% sufría de ansiedad. Por otro lado, en Arabia Saudita, una encuesta realizada a 1,160 participantes encontró que el 24% presentaba ansiedad (Atencio, Aranguren & Rivera, 2021). Mientras tanto, en Perú el programa “Te Cuido Perú”, creado para ofrecer seguimiento clínico y emocional, indica que el 82% de las personas muestran algún tipo de trastorno, siendo la ansiedad el más común, con una prevalencia del 34,15% (Pacheco & Guerrero, 2021).

Maslach y Leiter (2016) argumentan que el burnout no es solo resultado de factores individuales, sino de la interacción entre el trabajador y su entorno laboral. Identifican seis áreas críticas donde pueden surgir desajustes. Estos desajustes generan un ambiente propicio para el burnout y están estrechamente vinculados a la ansiedad, ya que la exposición continua a situaciones estresantes sin recursos adecuados para afrontarlas puede desencadenar síntomas ansiosos, como la preocupación constante, la anticipación de problemas y la sensación de pérdida de control. Maslach y Leiter (2016) proponen que el manejo del burnout requiere tanto estrategias individuales, como el desarrollo de

habilidades de afrontamiento, como cambios organizacionales que mejoren las condiciones laborales, fomenten el apoyo social y alineen los valores personales con los organizacionales.

La carrera de derecho es una profesión que está en constante evolución por lo que los abogados se ven obligados a adaptarse a mencionados cambios. Dentro de la sede del Ministerio Público San Román I, se ha identificado que la carga laboral otorgada al personal es tediosa debido a la cantidad de carpetas fiscales, diligencias y audiencias que a diario se presentan. El personal que labora dentro de la sede del Ministerio Público San Román I consta de 48 trabajadores en la oficina de la primera y segunda fiscalía provincial penal corporativa, así como en el área de UDAVIT, estos despachos están constituidos por 8 fiscales, 14 fiscales adjuntos (personal fiscal) y personal administrativo. El personal del Ministerio Público proviene del interior de la región de Puno y de diferentes regiones del Perú como Arequipa, Lima, Cusco. En cuanto al ámbito familiar gran parte de la población observada indica tener carga familiar (cónyuge e hijos); en cuanto al intervalo de edad oscilan entre los 27 a 60 años; por otra parte, el periodo estimado de servicio es de 1 a 5 años.

Durante el contacto con el Ministerio Público y con el objetivo de comprender la problemática existente, se llevó a cabo un diagnóstico situacional mediante observación directa y entrevistas aleatorias al personal. En este proceso, se identificaron varios factores que evidencian la presencia del síndrome de burnout. Se observó una sobrecarga de tareas asignadas al personal, acompañada de una desconexión emocional manifestada a través de síntomas de agotamiento emocional como irritabilidad y cambios de humor frecuentes. También se detectaron respuestas emocionales desproporcionadas, como enojo, frustración o tristeza frente a situaciones cotidianas que, en condiciones normales, no provocarían tales reacciones. Asimismo, se identificó una fatiga persistente, incluso después de períodos de descanso, junto con la dificultad para concentrarse y una disminución en la motivación para realizar tareas que anteriormente resultaban

gratificantes. En algunos casos, los trabajadores mostraron aislamiento emocional, evitando interacciones con colegas, y síntomas físicos como dolores de cabeza y tensión muscular. Respecto a la variable ansiedad, se evidenciaron indicadores como sudoración excesiva, ruborización, nerviosismo constante y postura corporal rígida, así como temblores en las manos, movimientos repetitivos (como golpeteo de dedos o pies) y dificultad para mantener contacto visual. Estos signos fueron observados en diferentes momentos durante las visitas al centro, y se complementaron con la interpretación de las entrevistas realizadas, donde los trabajadores manifestaron sensaciones de preocupación constante, sensación de ahogo y palpitaciones aceleradas. Todo este conjunto de evidencias permitió identificar claramente la presencia de burnout y ansiedad en el personal evaluado.

El síndrome de burnout genera una serie de consecuencias que afectan tanto al trabajador como a la organización. A nivel laboral, se observa un deterioro significativo en el rendimiento, manifestado en la disminución de la productividad, errores frecuentes y falta de compromiso con las tareas asignadas. Además, pueden surgir acciones hostiles hacia los compañeros de trabajo o los usuarios, lo que deteriora el clima laboral y genera conflictos interpersonales. También es común el ausentismo recurrente, la impuntualidad y, en casos más graves, el abandono del puesto de trabajo. Estas conductas no solo afectan la productividad individual, sino que también impactan negativamente en el desempeño global de la organización, incrementando los costos asociados a la rotación de personal, la capacitación de nuevos empleados y la disminución de la calidad en el servicio. Por otro lado, la presencia de ansiedad en los trabajadores trae consigo consecuencias tanto físicas como psicológicas. Entre los síntomas más comunes se encuentran el dolor de cabeza, fatiga crónica, respiración agitada, agotamiento físico y mental, así como el deterioro de la memoria y la dificultad para concentrarse. Estos síntomas se acompañan de nerviosismo constante, preocupación excesiva y, en algunos casos, ataques de pánico. A largo plazo, la ansiedad puede derivar en trastornos del sueño,

problemas gastrointestinales y enfermedades psicosomáticas que afectan gravemente la salud del trabajador. Estas condiciones no solo disminuyen el rendimiento laboral, sino que también pueden llevar a bajas médicas frecuentes y, en situaciones extremas, a la incapacidad laboral temporal o permanente. En conjunto, estas consecuencias afectan tanto el bienestar del trabajador como la estabilidad y eficiencia de la organización.

La situación ideal en este ambiente laboral sería aquella en la que la organización gestione de manera eficiente las actividades, evitando postergaciones y fomentando un flujo de trabajo estructurado. Para ello, sería fundamental que existiese un trabajo en equipo sólido y un liderazgo efectivo por parte del fiscal a cargo, quien debería promover un ambiente de colaboración, respeto y motivación. Para alcanzar este objetivo, sería recomendable establecer reuniones periódicas donde se puedan acordar estrategias y soluciones que beneficiarían a todos los trabajadores, asegurando una distribución equitativa de las tareas. Asimismo, sería esencial fomentar una comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo, permitiendo la expresión de ideas, inquietudes y necesidades sin generar conflictos. Además, se deberían desarrollar habilidades de gestión del tiempo, técnicas de manejo del estrés y estrategias de resolución de problemas, lo que contribuiría a un mejor desempeño laboral y a un ambiente más armonioso. También sería beneficioso implementar programas de bienestar y capacitación que refuercen la motivación y el sentido de pertenencia dentro de la organización, para reducir así los niveles de estrés y agotamiento.

1.2. Problema de Investigación

1.2.1. *Problema General*

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?

1.2.2. *Problemas Específicos*

- ¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?

- ¿Cuáles son los niveles de ansiedad que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre despersonalización y ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre realización personal y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar la relación síndrome de burnout y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer los niveles de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.
- Conocer los niveles de ansiedad que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.
- Identificar la relación entre el agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.
- Identificar la relación entre despersonalización y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.
- Identificar la relación entre la realización personal y la ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.

1.4. Justificación

Esta investigación está alineada con la realidad del personal del Ministerio Público de San Román I en Juliaca, quienes enfrentan una carga laboral considerable que puede influir en su salud mental. Los hallazgos permitirán comprender mejor los factores que

contribuyen al síndrome de burnout y la ansiedad, proporcionando bases para la implementación de estrategias que promuevan el bienestar laboral y la eficiencia organizacional. Asimismo, al enfocarse en una población específica, se podrán desarrollar recomendaciones y políticas adaptadas a sus necesidades particulares.

Como parte de la conveniencia de la investigación en el campo de la psicología, se espera con esta investigación darle más importancia a la salud ocupacional para prevenir los graves problemas relacionados con el trabajo, en primer lugar, el Ministerio Público desempeña un rol clave en la administración de justicia, por lo que el bienestar y el desempeño de su personal impactan directamente en la eficacia de los procesos judiciales y en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Además, Juliaca es una ciudad caracterizada por un entorno social y económico complejo, lo que podría influir en las condiciones laborales del personal del Ministerio Público. Investigar estas dinámicas laborales locales ayuda a comprender cómo factores externos, como la sobrecarga de trabajo, la presión institucional o las demandas sociales, afectan el desempeño de los trabajadores.

Considerando la justificación teórica, esta investigación se orienta a profundizar en las perspectivas teóricas que abordan el problema planteado, con el objetivo de contribuir al avance del conocimiento en una línea de investigación específica. El presente estudio puede aportar significativamente a las investigaciones académicas relacionadas con la gestión pública específicamente con personal del Ministerio Público incrementando el interés por el análisis dentro de esta población investigada. Este trabajo proporcionará información valiosa sobre la interacción de las variables propuestas dentro de una población que ha sido poco estudiada desde la perspectiva psicológica, lo cual permitirá obtener datos novedosos que enriquecerán la comprensión de esta problemática en la comunidad académica.

En función a la investigación práctica, esta investigación está alineada con la realidad del personal del Ministerio Público de San Román I en Juliaca, quienes enfrentan

una carga laboral considerable que puede influir en su salud mental. Los hallazgos permitirán comprender mejor los factores que contribuyen al síndrome de burnout y la ansiedad, proporcionando bases para la implementación de estrategias que promuevan el bienestar laboral y la eficiencia organizacional. Asimismo, al enfocarse en una población específica, se podrán desarrollar recomendaciones y políticas adaptadas a sus necesidades particulares.

Como parte de la relevancia social esta investigación está alineada con la realidad del personal del Ministerio Público de San Román I en Juliaca, quienes enfrentan una carga laboral considerable que puede influir en su salud mental. Los hallazgos permitirán comprender mejor los factores que contribuyen al síndrome de burnout y la ansiedad, proporcionando bases para la implementación de estrategias que promuevan el bienestar laboral y la eficiencia organizacional. Asimismo, al enfocarse en una población específica, se podrán desarrollar recomendaciones y políticas adaptadas a sus necesidades particulares.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Problema

A continuación, se presentan varios estudios de investigación desde el ámbito internacional, nacional y local vinculadas con el problema de investigación propuesto en este estudio.

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Ocaña y Gavilanes (2022) llevaron a cabo un estudio en la ciudad de Ambato, Ecuador, titulado *La ansiedad y su vínculo con el síndrome de burnout en maestros universitarios*, una investigación que buscó desentrañar cómo estas variables se relacionan en este colectivo laboral. Hizo uso de un enfoque cuantitativo, con un enfoque transversal y de conexión entre variables, considerando una muestra de 90 educadores del área de salud, quienes participaron voluntariamente. Se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) para calificar el síndrome de burnout, que examina tres elementos: fatiga emocional, despersonalización y realización personal. Por otro lado, se evaluó la ansiedad mediante el Inventario de Ansiedad de Beck. Los resultados revelaron una relación relevante entre ambas variables y posibilitaron cotejar los grados de burnout de acuerdo a las diversas profesiones estudiadas. Los autores sugieren realizar investigaciones futuras sobre estas variables con el fin de diseñar estrategia de prevención y afrontamiento, orientadas contribuir a incrementar el bienestar de los profesionales y la calidad de sus interacciones sociales.

Gallo y Jácome (2022) en su investigación titulada *Síndrome de burnout y ansiedad en docentes de la ciudad de Quito*, examinaron el vínculo entre estas variables en un conjunto de profesores. Este análisis se llevó a cabo con una metodología cuantitativa y experimental, utilizando como herramientas de evaluación el Test de Ansiedad de Zung y el Maslach Burnout Inventory, que analiza tres facetas. El grupo estuvo compuesto por 133

educadores de dos centros educativos, quienes participaron a través de un formulario virtual. Los resultados mostraron una asociación relevante de ansiedad y cansancio emocional, al igual que la ansiedad y la despersonalización, a pesar de ello, se detectó una relación negativa entre la ansiedad y la realización personal. En términos generales, Los maestros mostraron grados bajos de agotamiento emocional y despersonalización, en tanto que el 80% indicó niveles elevados de satisfacción individual. En cuanto a la ansiedad, la mayoría de los participantes se halló dentro de los límites considerados normales. Estos hallazgos sugieren una asociación compleja dentro de los distintos aspectos de la ansiedad y el burnout en contextos educativos.

Fernández, Prada, Villanueva-Congote y Rodríguez, (2022) en el estudio *Evaluación del desgaste laboral (burnout) y ansiedad en el personal de salud durante la pandemia de COVID-19, Colombia*, se planteó examinar el efecto del agotamiento laboral y la inquietud en los empleados de la salud durante la crisis sanitaria durante la emergencia de salud. Para ello aplicaron de manera virtual el Maslach Burnout Inventory y la escala de ansiedad de Hamilton a una muestra de 566 profesionales de salud en Colombia en el periodo de marzo y abril del 2020. Además, recopilaron información sociodemográfica y laboral, tales como edad, nivel de educación, estado civil, profesión, origen de ingresos, modalidad de contratación, cantidad de trabajadores y horas laborales. La población evaluada estuvo compuesta en un 60.8% por mujeres y un 32.2% por hombres, de los cuales el 85.3% eran médicos, el 9.2% enfermeros, y el 5.5% restante personal administrativo, odontólogos y paramédicos. Un 19.3% de los participantes trabajaban en tres o más empleos, los resultados mostraron altos grados de fatiga emocional y despersonalización, además de escasos grados de satisfacción personal. En relación con la ansiedad, predominó una sintomatología leve. Los investigadores concluyeron que uno de los efectos más significativos de la pandemia fue el desgaste laboral y la ansiedad en el personal de salud, subrayando la necesidad de brindar acompañamiento psicológico en tiempos de incertidumbre y temor para mitigar este impacto.

De igual manera Puig-Lagunes, et al. (2021) realizaron un estudio titulado *Sintomatología de ansiedad y burnout al término de la licenciatura de médico cirujano*, realizado en la localidad de Minatitlán. La meta principal consistió en establecer la prevalencia y rasgos de la ansiedad y el agotamiento laboral, además de examinar su efecto en el desempeño académico de los estudiantes al finalizar su formación como médicos cirujanos. Este análisis adoptó un enfoque transversal y observacional, empleando como herramientas el Inventario de Ansiedad, Estado – Rasgo (IAE–R), la escala de Burnout Maslach y el promedio de calificaciones obtenidas mediante la secretaría académica. Los hallazgos mostraron una prevalencia del 40.6% de ansiedad estado (AE) y del 31.2% de ansiedad rasgo (AR), predominando tanto los niveles medios (75%) como los altos (25%) en ambas variables, con una asociación significativa entre ellas. En cuanto al burnout, se observó una prevalencia del 15.6 se identificaron altos niveles de agotamiento emocional (17.2%) y despersonalización (23.4%), así como una disminución en la satisfacción personal (18.8%) lo que sugiere un impacto significativo en el bienestar de los individuos estudiados. El estudio concluyó que, al finalizar la licenciatura, los estudiantes presentan sintomatología de ansiedad de estado y rasgo, las cuales están fuertemente relacionadas, lo que sugiere que el rasgo de ansiedad podría incorporarse como una característica personal. En contraparte, se detectó una prevalencia reducida de burnout, sin una correlación relevante con el desempeño escolar, la edad o el género.

Sotelo, et al. (2019) realizaron una investigación sobre *Evaluación de estrés laboral y el síndrome de burnout en abogados de la firma Coosoliserv en la ciudad de Bogotá*, durante el año 2018. La investigación utilizó una muestra de 33 abogados, seleccionados de una población total de 40 profesionales en ejercicio. Para la evaluación del síndrome de burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), paralelamente se evaluó el estrés en el trabajo a través de un cuestionario de demandas, control y apoyo social de Karasek Theorell. Ambos instrumentos basados en una escala Likert que garantiza la validez y

confiabilidad de los resultados. El estudio de la información se realizó a través de la estadística descriptiva, empleando medidas como el promedio y herramientas como Microsoft Excel 2007. Los hallazgos señalaron que el 15% de los abogados de la compañía mostraron una posible manifestación de síndrome de agotamiento laboral, acompañado de niveles moderados de estrés laboral. Como conclusión este estudio resalta la importancia de abordar factores psicosociales en contextos laborales exigentes como el ejercicio de derecho, a fin de prevenir el desgaste emocional y promover un entorno laboral más saludable.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pelaez (2023) desarrolló el estudio *Relación entre el síndrome de Burnout y niveles de ansiedad en trabajadores de un establecimiento de salud, periodo 2022*, para identificar la presencia o no de la relación de dichas variables. Se analizaron 250 empleados de varios centros de salud, tales como Paijan, Punta Moreno y el hospital provincial de Cascas, integrantes de la red Gran Chimú. La mayoría de los participantes fueron mujeres (54.8%) mientras que los hombres representaron el 45.2%, con una edad promedio de 41.1 ± 9.4 . Los resultados mostraron que los niveles y ansiedad presentaban una distribución predominante en los grados moderado (40.5%) y severo (27.4%), seguidos por niveles leves (22.2%) y mínimos (9.9%). Respecto al síndrome de burnout, se identificaron altos niveles en los aspectos de fatiga emocional (61.9%) y despersonalización (82.9%), en contraste con los niveles de satisfacción personal (61.9%) se observaron niveles mayoritariamente bajos (82,9%). El análisis estadístico reveló existe una correlación relevante entre el síndrome de agotamiento laboral y los grados de ansiedad en los empleados evaluados ($P < 0.001$). Para concluir, se estableció una conexión entre las dos variables, siendo los niveles de ansiedad moderados y severos los más predominantes entre los empleados de estos centros de salud.

Barrionuevo y Apaza (2022) realizaron un estudio *Relación entre ansiedad por COVID-19 y burnout en conductores de taxi en la ciudad de Arequipa*, cuyo propósito

principal era examinar la relación entre dichas variables. La muestra se conformó por 150 conductores, de entre 22 y 56 años, siendo 145 de ellos hombres y 5 de ellas mujeres. Se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, de tipo transversal y de nivel de correlación. Para medir las variables se utilizaron la escala de ansiedad por COVID-19 y el Maslach Burnout Inventory. Los hallazgos señalaron una correlación estadísticamente relevante y positiva de gran intensidad entre la ansiedad y la enfermedad por COVID-19 y el burnout. En cuanto a las dimensiones específicas del burnout se halló una relación positiva significativa de alta intensidad con el agotamiento emocional, una relación moderada con la despersonalización, y ninguna correlación con la realización personal, además se observó que la ansiedad por COVID-19 estaba significativamente asociada con varios factores sociodemográficos, como la edad, el género, el estado civil, la presencia de hijos, la convivencia en el hogar, el lugar de nacimiento, la presencia de comorbilidades, la vacunación, el interés por informarse, el contacto con pasajeros con síntomas de la enfermedad y el uso de implementos sanitarios. En relación con el burnout y los datos sociodemográficos, también se encontraron asociaciones estadísticamente significativas, especialmente con la edad, el estado civil, el lugar de nacimiento, la presencia de familiares cercanos diagnosticados con COVID-19, el interés por informarse, el contacto con pasajeros sintomáticos y el uso de medidas sanitarias. Estos hallazgos subrayan la importancia de los factores sociodemográficos en la experiencia del burnout y la ansiedad en el contexto de la pandemia.

Irigoin y Huyhua (2022) investigaron *Síndrome de Burnout y Ansiedad en profesionales de la salud, hospital Gustavo Lanatta Luján, Amazonas*, con el objetivo de hallar la relación de las variables. El grupo de estudio comprendió a 55 expertos en salud, a quienes se les implementaron dos herramientas: el Inventario de Maslach Burnout y el inventario de ansiedad de Beck. Los hallazgos indicaron que el 3.6% del total de los participantes padecía síndrome de burnout, acompañado de niveles severos de ansiedad. Además, El 12.7% evidenció un agotamiento emocional grave, mientras que el 23.6%

expresó una grave despersonalización. Dentro de este grupo, el personal médico fue identificado como el más afectado, con un 3.6% que experimento ansiedad grave, asimismo, se observó que el síndrome de burnout predomino en hombres, coincidiendo también con el 3.6% de los casos. En conclusión, se dice que existe relación significativa entre dichas variables en el personal de salud de estudio.

Medina (2021) realizó un estudio sobre *Ansiedad y síndrome de burnout sobre el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en Lima- Perú, 2020*, con el objetivo de conocer la relación de dichas variables. La investigación se embarcó en un enfoque no experimental, descriptivo y de correlación, de enfoque cuantitativo, empleando como muestra censal a 90 trabajadores administrativos. Para obtener información, se emplearon tres encuestas: autoevaluación de la ansiedad de Zung y el Inventario de Desgaste Profesional (MBI) y desempeño laboral de Chiavenato (2000). Los instrumentos presentaron niveles adecuados de valides por juicio de expertos y confiabilidad, con coeficientes $\alpha=0.87$ ansiedad (AN), $\alpha=0.79$ MBI y $\alpha=0.94$ desempeño laboral. La evaluación de los datos se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS 25. Los hallazgos indicaron que el 54% de los participantes manifestaron niveles adecuados de ansiedad, el 43% niveles leves y el 3% niveles moderados. En relación al burnout, el 88% presento niveles medios, el 9% bajos y 3% altos. Respecto al desempeño laboral, el 66% se ubicó en niveles óptimos y el 34% en niveles buenos, aunque descriptivamente no se reflejó un impacto directo sobre esta variable. No obstante, el análisis de regresión lineal simple es una alternativa viable revelo un impacto negativo estadísticamente significativo de la ansiedad ($\beta = - 0.278$ $p < 0.01$) y del burnout ($\beta= -0.316$, $p < -0.01$) sobre el desempeño laboral. La evaluación de los datos se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS 25. Los hallazgos indicaron que el 54% de los participantes manifestaron niveles adecuados de ansiedad, de manera que, a mayor ansiedad y burnout, el rendimiento laboral disminuye de manera proporcional.

Condori (2020) realizó una investigación *Perfil sociodemográfico, nivel de Síndrome de Burnout y su asociación con el nivel de ansiedad en médicos e internos de medicina del Hospital de Camaná, 2020* con el propósito de determinar el perfil sociodemográfico, nivel de síndrome de burnout y su asociación con el nivel de ansiedad. La investigación adoptó un enfoque observacional, descriptivo, transversal y de asociación simple. La población de estudio comprendió 50 profesionales médicos e internos de medicina, tanto en el ámbito médico como en el interno de medicina. Se empleó una ficha de recolección, el cuestionario de Maslach y el inventario de Ansiedad de Zung para la recopilación de datos. La estadística descriptiva fue empleada para el análisis de las propiedades de la muestra, mientras que la prueba de Chi cuadrado se empleó para examinar la correlación entre las variables. De los 50 participantes, 31 eran hombres y 19 mujeres, y la mayoría (72%) tenía menos de 45 años. El 64% de los participantes era soltero, mientras que el 22% estaba casado. En cuanto a la distribución en los servicios, el 26% trabajaba en el servicio de cirugía, mientras que un 20% se encontraba en los servicios de medicina, pediatría, ginecología y obstetricia. Respecto al síndrome de burnout, el 63.3% de los médicos reportaron niveles medios mientras el 55% de los internos presentaron niveles altos. En cuanto a la ansiedad, el 40% de los médicos no presentaron ansiedad, mientras que el 55% de los internos mostraron niveles de ansiedad de mínima a moderada. Finalmente, la prueba de Chi cuadrado ($\chi^2 = 8.592$) indicó que el síndrome de burnout y la ansiedad estaban significativamente correlacionados ($p = 0.05$).

Bejarano (2020) puso en marcha el estudio *Prevalencia de ansiedad y síndrome de Burnout en médicos residentes según horas de trabajo del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2018*, para encontrar la relación entre las variables. Este trabajo utilizó un diseño censal que incluyó a los residentes del hospital, aplicando de manera anónima las escalas HAD y BSI para evaluar los niveles de ansiedad y burnout según las horas de trabajo semanal. El estudio contó con 29 médicos residentes, de los cuales el 68,96% eran hombres. Dentro de las especialidades con más residentes sobresalieron la cirugía

general. En cuanto a la carga laboral, el 48,30% de los participantes (14 residentes) reportaron trabajar entre 70 y 100 horas semanales. Los resultados revelaron factores asociados de manera significativa como el síndrome de burnout, tales como el género masculino ($P= 0,48$), la especialización en medicina interna ($P= 0,032$) o neurocirugía ($P= 0,041$), el estado civil de soltería ($P= 0,02$), y pertenecer al segundo ($P < 0,001$) o quinto año de residencia ($P= 0,04$). En lo que respecta a la ansiedad, se identificó una mayor prevalencia en mujeres y residentes de especialidades como medicina interna y neurocirugía. En conclusión, el estudio evidenció la presencia de ansiedad y burnout en los médicos residentes de este hospital, destacando factores específicos que contribuyen al desarrollo de estas condiciones.

Julca (2020) investigó *Gestión administrativa y síndrome de Burnout en los trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba-2020*, con el objetivo de analizar la relación de las variables. La indagación se basó en los principios teóricos establecidos de la administración y el síndrome de burnout, ajustando un método no experimental a un diseño de correlación descriptivo. La población y la muestra se constituyeron por 45 trabajadores de la entidad empresarial, empleando la encuesta como método de recopilación de datos y los cuestionarios estructurados como herramienta. Los hallazgos revelaron que la relación entre la administración y el síndrome de burnout fue sumamente insignificante, con un coeficiente de Pearson de -0.071 y un valor $P = 0.643$, lo que señala la falta de una correlación estadísticamente relevante entre ambas variables. Para concluir, no se evidencia una correlación significativa entre las variables mencionadas, la administración y el síndrome de burnout en los empleados evaluados, rechazándose así la hipótesis de investigación planteada.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

Ardila (2007) señala que la noción de agotamiento laboral fue introducida por Freudenberger en 1974 para explicar una experiencia de agotamiento extremo y la

sensación de fracaso personal se manifiesta como resultado de una sobrecarga de trabajo. Este fenómeno se manifiesta cuando las demandas en términos de energía, recursos personales o fortaleza emocional exceden la capacidad del individuo para gestionarlas, generando un desgaste significativo en el ámbito profesional y personal. Carlin y Garcés (2010) explican que, en 1974, el psiquiatra Herbert Freudenberger, durante su labor voluntaria en la Clínica Libre de Nueva York, atendiendo a personas con problemas de adicción, observó un patrón recurrente en sus colegas jóvenes e idealistas. Tras un periodo de uno a tres años, numerosos individuos experimentaban una disminución gradual de energía, acompañada de desánimo, falta de compromiso laboral y desgaste total, además de manifestar síntomas de ansiedad y depresión. El trabajo en este contexto se caracterizaba por la ausencia de horarios fijos, extensas jornadas laborales, bajos salarios y un entorno social exigente, tenso y emocionalmente demandante.

Freudenberger notó que estos voluntarios desarrollaban un trato distante, poco empático e incluso agresivo hacia los pacientes, tendiendo a culparlos por los problemas que enfrentaban. Esta actitud se traducían en una interacción mecánica y clínica, perdiendo la sensibilidad y la comprensión necesarias para su labor. Para describir este fenómeno, Freudenberger adoptó el término "burnout", que significa "estar quemado" o "consumido", una expresión utilizada también para describir el deterioro físico y emocional asociado al consumo crónico de sustancias tóxicas. Esta denominación reflejaba la similitud entre ambos estados en términos de desgaste y pérdida de funcionalidad (Carlin y Garcés, 2010).

Teoría del síndrome de Burnout según Maslach. Juárez (2014) destaca a Christina Maslach como una de las principales pioneras en el estudio del síndrome de burnout, así como la creadora del Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta ampliamente reconocida y utilizada para evaluar este fenómeno. Según el autor, el término burnout comenzó a ganar relevancia en 1977, cuando Maslach presentó sus hallazgos en una convención de la Asociación Americana de Psicología. Durante esta exposición, definió el síndrome como una forma de desgaste profesional que afecta particularmente a quienes

laboran en sectores de servicios humanos. Este desgaste se relaciona con la constante interacción directa con los usuarios, siendo especialmente evidente entre profesionales de la salud y docentes, quienes están expuestos a altas exigencias emocionales y laborales en sus entornos de trabajo.

Según Juárez (2014) Christina Maslach conceptualiza el síndrome de burnout como un fenómeno psicológico compuesto por tres experiencias interrelacionadas. Primero, se reconoce el agotamiento como una reacción directa al estrés constante. En segundo lugar, ocurre un cambio negativo en la percepción del trabajo y las relaciones interpersonales, caracterizado por una actitud de indiferencia o cinismo hacia los demás. Finalmente, el tercer componente implica una percepción negativa de uno mismo, manifestada en dudas sobre la propia competencia, capacidad y motivación para trabajar. Maslach describe el burnout como una respuesta mediadora entre los estresores presentes en el entorno laboral y sus diversas consecuencias.

La forma en que las personas manejan, transforma o enfrentan estos factores estresantes influye significativamente en el impacto que estos tienen en sus vidas. Este fenómeno no solo afecta a nivel individual, deteriorando la salud mental y emocional, sino también a nivel social, perjudicando las relaciones y dinámicas laborales. Un elemento crucial del burnout es cómo obstaculiza la habilidad de las personas para realizar su labor de forma eficaz y sostener relaciones de colaboración con sus pares. Esta interacción entre el individuo y su entorno destaca la relevancia de entender tanto los factores contextuales como los recursos personales que pueden moderar o intensificar los efectos negativos del estrés laboral (Juárez, 2014).

Teoría de síndrome Burnout de Maslach y Jackson. Maslach & Jackson, (2020) explican el burnout como una reacción al estrés laboral constante que afecta tanto a la mente como al comportamiento de las personas. Según ellas, este síndrome tiene tres aspectos clave. El primero es el cansancio emocional, una sensación de agotamiento profundo causada por una carga laboral excesiva. El segundo es la despersonalización,

que se traduce en un trato distante y frío hacia las personas con las que se trabaja, como clientes o usuarios. Finalmente, se encuentra la ausencia de satisfacción personal, que refleja la dificultad para sentirse satisfecho o valorado en el trabajo. Con estos elementos en mente, las autoras crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI), con el tiempo, se ha actualizado para incluir profesiones fuera del ámbito asistencial, recientemente el término despersonalización fue reemplazado por cinismo para hacerlo más accesible a diferentes contextos laborales. Hoy en día, esta herramienta es ampliamente reconocida y utilizada, ya que permite entender mejor como el estrés afecta no solo el desempeño laboral, no solo la vinculación emocional de los individuos con su ambiente laboral.

En 1996, Maslach, Jackson y Schaufeli introdujeron una actualización del Maslach Burnout Inventory (MBI), lo que marcó el inicio de una etapa en el estudio del síndrome de burnout. En esta fase, se reconoció que este fenómeno no se limita exclusivamente al ámbito de los servicios humanos, lo que dio lugar al desarrollo de una versión más generalizada de la herramienta, denominada MBI – General Survey (MBI – GS) (Schaufeli, Maslach, Leiter, & Jackson, 1996). Así mismo, se crearon versiones específicas, como la dirigida a profesionales de la enseñanza. En España, el MBI – GS fue traducido al castellano y validado a través de un estudio realizado por Gil-Monte, (2002), cuyo objetivo era examinar el comportamiento factorial en una muestra de 149 policías de Tenerife. Los hallazgos confirmaron la validez y fiabilidad de esta versión, ampliando su aplicabilidad a diversos contextos profesionales (Schaufeli et al., 1996).

Pérez (2010) señala que el síndrome de burnout es ampliamente reconocido como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por su naturaleza acumulativa y prolongada en el tiempo. Este fenómeno tiene implicaciones negativas tanto a nivel individual como organizacional, presentando características específicas en determinadas áreas laborales. En contextos donde el trabajo implica contacto directo con colectivos de usuarios, como personas con alta dependencia o estudiantes conflictivos, el burnout tiende a manifestarse con mayor frecuencia.

Por el contrario, en ocupaciones de tipo manual, administrativo u otras similares, el estrés laboral no suele conceptualizarse como burnout dentro del marco general de la psicología. Sin embargo, este síndrome puede desarrollarse en contextos no laborales como el voluntariado, donde no intervienen factores como jerarquías, salarios u obligaciones contractuales lo que resalta su naturaleza multifacética (Pérez, 2010).

Características. Schaufeli & Buunk, (2004) propusieron una ampliación del concepto burnout, tradicionalmente aplicado a profesionales asistenciales, integrando diversas definiciones basadas en características comunes del síndrome. Entre estas, destacan que los síntomas son predominantemente mentales o conductuales, como el cansancio emocional, el cansancio y la depresión, siendo el desgaste emocional el signo principal. Además, este síndrome se presenta en personas sin antecedentes psicopatológicos previos, lo que refuerza su clasificación como un síndrome clínico - laboral.

El burnout surge como consecuencia de una adaptación inadecuada al entorno laboral, lo que genera una disminución del desempeño laboral y un sentimiento de baja autoestima. En la actualidad, el síndrome afecta a una variedad de colectivos, que abarcan tanto a directivos como a amas de casa, entre ellas, empleados de sectores sociales y voluntarios en entidades del tercer sector. Se interpreta como el producto de un fenómeno inducido por la exposición prolongada al estrés laboral unido a la presión laboral persistente, en el que las estrategias de manejo implementadas no son efectivas (Wilmar B. Schaufeli & Buunk, 2004).

Consecuencias del Burnout. Las repercusiones del síndrome de burnout se manifiestan de manera evidente mayormente a nivel emocional, lo cual se explica por la definición operativa de Maslach, que prioriza este aspecto en su escala de evaluación, donde 12 de los 22 ítems están relacionados con factores emocionales. Entre estos destacan sentimientos de derrota, disminución de la autoestima, irritación, descontento y agresividad, generalmente asociados con la depresión. Aunque los síntomas cognitivos

han recibido menos atención, su relevancia es innegable, ya que el inicio del síndrome suele caracterizarse por una discrepancia entre las expectativas laborales de la realidad lo que provoca frustración y depresión cognitiva. Así mismo, Schaufeli et al., (1996) identifican el cinismo como una dimensión del burnout con componentes cognitivos, reflejados en la autocrítica profunda, la desvalorización personal, la auto desvalorización, el "auto sabotaje", la desconfianza y la indiferencia hacia la labor profesional.

En el ámbito conductual destaca la despersonalización como una de las consecuencias principales. Esto incluye la pérdida de la proactividad y el desarrollo de comportamientos perjudiciales, como el aumento en el consumo de estimulantes, abuso de sustancias y otros hábitos nocivos para la salud. En términos físicos, el burnout puede manifestarse a través de cefaleas, dolores musculares (especialmente dorsales), náuseas, hipertensión, úlceras, falta de ganas de comer, problemas sexuales y cansancio crónica, además de un incremento en los trastornos psicosomáticos. Por último, las consecuencias sociales también son significativas. Las personas afectadas tienden al aislamiento y al rechazo de las interacciones sociales. Además, suelen reportar una menor satisfacción en sus relaciones de pareja y manifestar conductas marcadas por irritación, disgusto y tensión en el entorno familiar, lo que deteriora las relaciones personales (Schaufeli et al.,1996).

Estrategias y técnicas de intervención frente al Burnout. Según Pérez (2010), se hace referencia a las propuestas de intervención para individuos ya diagnosticados con burnout. En resumen, estas estrategias incluyen la modificación de los procesos de autoevaluación cognitiva de los expertos en el ámbito profesional como especialmente a través del entrenamiento en técnicas de afrontamiento, con énfasis en aquellas orientadas a la solución de problemas. Además, se sugiere el diseño de tácticas mentales y conductuales para erradicar la mente y el comportamiento o neutralizar las consecuencias del burnout. También se plantea la importancia de fomentar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad. Otro aspecto destacado en la robustez de

los lazos de respaldo comunitario, así como la disminución y, tanto como sea posible, la supresión de los estresores en la organización.

Pérez (2010) señala que Ramos (1999) y Manassero et al. (2003) proponen diversas estrategias para complementar el manejo del síndrome de burnout, tanto en la prevención como en el tratamiento individual. Entre estas técnicas se encuentran la actividad física, conocida por sus efectos tranquilizantes y ansiolíticos, y las técnicas de relajación, como el biofeedback, que facilitan a las personas la regulación de funciones corporales como el ritmo cardíaco, la tensión arterial o la tensión muscular, disminuyendo de esta manera los síntomas físicos asociados al estrés.

Así mismo, se destacan las estrategias cognitivas, que ayudan a las personas a reevaluar y reestructurar situaciones estresantes, facilitando una respuesta más eficaz. También se menciona la inoculación del estrés, que prepara gradualmente a las personas mediante simulaciones para manejar situaciones estresantes, y la desensibilización sistemática, la cual permite superar la ansiedad frente a estímulos concretos a través de una exposición progresiva (Pérez, 2010).

Dimensiones del Síndrome de Burnout. Maslach & Jackson, (2020) proponen que el síndrome de Burnout tiene 3 aspectos a evaluar, ellas mencionan que primero está el cansancio o agotamiento emocional, seguido por la despersonalización y finalmente la ausencia de satisfacción laboral.

2.2.1.1. *Agotamiento emocional*

Edelwich & Brodsky (1980) propusieron un modelo que describe el burnout como una pérdida progresiva de energía y motivación, especialmente en profesiones de ayuda. Identificaron cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía, donde el agotamiento emocional se manifiesta como una disminución gradual del compromiso y la energía. Hobfoll (1989) propuso que el estrés, incluido el cansancio emocional, ocurre cuando los individuos perciben una amenaza de pérdida de recursos, una pérdida real de recursos o una falta de ganancia de recursos después de invertir esfuerzo. Los recursos

pueden ser objetos, condiciones, características personales o energías que son valoradas por el individuo.

2.2.1.2. Despersonalización

Según la (American Psychiatric Association., 2004), propone que la despersonalización implica una alteración en la percepción de uno mismo, donde el individuo se siente separado de sus procesos mentales o corporales, como si fuera un observador externo. Daphne Sineon y Jeffrey Abugel (2006) desarrollaron una teoría que nos habla sobre despersonalización basada en un enfoque cognitivo-neurobiológico, en la que explican que este fenómeno es la respuesta exagerada del cerebro al estrés y la ansiedad, el trabajo más destacado fue su libro denominado *Unreal Feeling: Depersonalization Disorder and the Loss of the Self (2006)*, en donde nos describen a la despersonalización y como esta afecta la identidad y la percepción del yo.

2.2.1.3. Realización personal

Abraham Maslow (Maslow, 1943) en su teoría sobre la Autorrealización describe a esta como el nivel más alto de la jerarquía de necesidades, caracterizada por el desarrollo del potencial personal y el logro de metas significativas. La realización personal es un proceso dinámico, el cual está influenciado por la autenticidad, el crecimiento personal, el propósito y la satisfacción de las necesidades psicológicas fundamentales.

2.2.1.4. Estrategias para fomentar la realización personal

Crear un ambiente de trabajo que motive a los empleados es clave para su realización personal. Reconocer sus logros, brindar oportunidades de crecimiento y fomentar una cultura de apoyo y colaboración puede marcar una gran diferencia en su satisfacción laboral (Frankl, 1946).

2.2.2. Ansiedad

Aarón Beck, junto con Gary Emery y Ruth Greenberg, (1985) desplegaron un esquema mental para desentrañar, con lo que se ha publicado el libro titulado "Desórdenes de Ansiedad y Fobias: una Perspectiva Cognitiva", donde Beck implementó un modelo

cognitivo con el fin de entender los trastornos de ansiedad y fobias, lo que ha implicado una reinterpretación de su etiología, características y abordajes terapéuticos.

En ese entonces, las investigaciones sobre los aspectos cognitivos relacionados con la ansiedad eran limitados, y gran parte del desarrollo teórico se fundamentaba en observaciones y experiencias clínicas. Esta perspectiva representó un punto de inflexión en la forma en que se aborda la administración de la administración de la manera de conceptualizar y tratar las dificultades asociadas con la ansiedad.

Aaron Beck y Albert Ellis desarrollaron teorías que señalan a los patrones de pensamientos negativos y distorsionados como los principales responsables de la aparición de la ansiedad. Según estas propuestas, las personas con ansiedad tienden a magnificar los peligros de las situaciones que enfrentan mientras minimizan su habilidad para manejar o superar dichos desafíos. Este desequilibrio cognitivo influye significativamente en la forma en que los individuos perciben y reaccionan ante los eventos estresantes, perpetuando así el ciclo de ansiedad (Beck, Emery y Greenberg, 1985).

Beck y Clark (2012) explican que el miedo forma parte inherente de nuestra naturaleza emocional y actúa como una respuesta adaptativa saludable frente a amenazas percibidas o peligros que comprometen la seguridad física o psicológica. Esta emoción cumple una función de advertencia, alterando a los individuos sobre la presencia de un riesgo inminente y movilizándolos hacia una acción defensiva. En este sentido, el miedo se interpreta como una reacción protectora que resulta esencial para la supervivencia y la gestión de situaciones potencialmente peligrosas.

Beck y Clark (2012) junto con Beck, Emery y Greenberg (1985) efectuaron una diferenciación notable entre el temor y la ansiedad desde un enfoque cognitivo emocional. De acuerdo con estos autores, el temor se caracteriza como un proceso cognitivo que involucra la evaluación de una situación como amenazante, ya sea real o potencial. En contraposición, la ansiedad se define como una respuesta emocional adversa que emerge a partir de esta percepción de amenaza. En términos más precisos, el temor simboliza la

evaluación de un riesgo, mientras que la ansiedad se caracteriza como el estado emocional desagradable que se encuentra asociado a dicha evaluación.

Además, Beck (1990) enfatiza la diferenciación al describir el miedo como una respuesta cognitiva frente a estímulos percibidos como amenazantes, mientras la ansiedad se define como una condición emocional subjetiva y molesta. Este estado incluye sensaciones como nerviosismo o temor, junto con síntomas fisiológicos como temblores, mareos, náuseas y taquicardia. Beck propone una visión integral de la ansiedad que abarca aspectos perceptivos, cognitivos y fisiológicos, subrayando su complejidad como fenómeno emocional y psicológico.

Teoría de Ansiedad según Beck. De acuerdo con Sanz (1993), la teoría cognitiva propuesta por Beck sostiene que los trastornos emocionales, como la ansiedad y la depresión, pueden presentarse y afectar a los individuos, están fundamentados en distorsiones sistemáticas en el procesamiento de la información. En el caso de la ansiedad, estas distorsiones se manifiestan mediante una percepción exagerada del peligro que representan ciertas situaciones y una subestimación de las capacidades individuales para afrontarlas, a pesar de que estas evaluaciones tienen un propósito adaptativo para la supervivencia. Por otro lado, en la depresión, estas distorsiones se manifiestan como una valoración excesiva de las pérdidas o fracasos, lo que genera una visión negativa de uno mismo, del entorno y del futuro, conocida como la triada cognitiva negativa. En ambos casos, las alteraciones en el procesamiento de la información resultan en síntomas característicos de la ansiedad y depresión, los cuales afectan dimensiones afectivas, conductuales, motivacionales y fisiológicas. Estos patrones cognitivos no solo refuerzan trastornos emocionales, sino que también dificultan la respuesta adaptativa frente a los factores estresantes del entorno.

Según Rivki, Bachtiar, Informatika, Teknik, & Indonesia, (2022), junto con los aportes de Beck et al. (1985), el enfoque cognitivo – conductual destaca como los pensamientos distorsionados influyen significativamente en la ansiedad. Este modelo

explica que las personas ansiosas suelen sobreestimar el peligro o el daño que una situación podría causar, mientras subestiman sus propias habilidades para enfrentarlo. Esta percepción desbalanceada no solo incrementa el miedo o la preocupación, sino que también limita la habilidad del individuo para reaccionar de forma eficaz. Como resultado, las emociones se intensifican, y las conductas pueden volverse menos adaptativas, creando un círculo difícil de romper. La teoría resalta que trabajar sobre estos patrones de pensamiento erróneos es fundamental para asistir a las personas en la gestión eficiente de su ansiedad. Cambiar la forma en que perciben las amenazas y reconocer sus recursos personales es clave para mejorar su bienestar emocional y enfrentar los desafíos de manera más efectiva.

Rivki et al. (2022) junto con los planteamientos de Beck, Emery y Greenberg, (1985), proponen que las emociones, especialmente la ansiedad, representan respuestas complejas que integran componentes biopsicosociales. Estas respuestas surgen de la interacción entre elementos biológicos, afectivos y cognitivos, destacando que las emociones básicas, como la ansiedad, son innatas y tienen un propósito adaptativo vinculado a la supervivencia.

2.2.2.1. Aspectos

Según Noriega y Angulo (2016) se consideran los siguientes aspectos como parte de la manifestación de ansiedad:

2.2.2.1.1. Cognitivo

Es la identificación y valoración de un suceso que representa una amenaza

2.2.2.1.2. Emocional

Cuando surge la amenaza, la reacción emocional es el surgimiento del temor y su intensidad dependerá de la valoración que haga el individuo de la circunstancia.

2.2.2.1.3. Conductual

El temor resulta en un comportamiento de protección. Cuando la evaluación se inclina de manera excesiva hacia la amenaza, los niveles excesivos de pánico y miedo provocan que el comportamiento no sea confrontado si no se paraliza.

2.2.2.1.4. Fisiológico

Cuando el individuo siente miedo se presentan una serie de síntomas fisiológicos como respuesta del sistema neurovegetativo, palpitaciones, taquicardias, sudoración y temblores.

Aaron B, Emery G, Greenberg, (1985) en su libro "Trastornos de ansiedad y fobias", Beck y sus colaboradores explican como la ansiedad surge y se mantiene debido a la forma en que las personas interpretan el mundo. En lugar de ver la ansiedad solo como una reacción biológica o emocional, Beck propone que esta se basa en patrones de pensamiento disfuncionales, es decir, maneras erróneas de interpretar la realidad.

2.2.2.2. Desarrollo de la ansiedad según Beck

Para Aaron B, Emery G, Greenberg, (1985) las personas con ansiedad tienen creencias profundas y rígidas sobre sí mismas y el mundo, lo que Beck llama esquemas cognitivos disfuncionales. Por ejemplo, alguien con ansiedad social puede tener la creencia de que "si cometo un error, los demás me rechazarán". Estas creencias influyen en la forma en que perciben la realidad y generan distorsiones cognitivas, que son errores en el pensamiento. Algunas distorsiones comunes en la ansiedad son:

2.2.2.2.1. Catastrofización

Pensar que lo peor va a suceder. Como por ejemplo "Si hablo en público, seguro me equivocaré y todos se burlarán de mí".

2.2.2.2.2. Generalización excesiva

Tomar una experiencia negativa y asumir que siempre pasará lo mismo. "Una vez me salió mal un examen, así que siempre fracasaré en la escuela".

2.2.2.2.3. Filtro mental

Enfocarse solo en los aspectos negativos de una situación. Ejemplo: "Me felicitaron en el trabajo, pero mi jefe hizo una crítica, así que seguro piensa que soy incompetente".

Estas formas de pensar generan miedo y preocupación constante, lo que mantiene y refuerza la ansiedad.

2.2.2.3. Tipos de ansiedad según Beck

Aaron B, Emery G, Greenberg, (1985) en su libro "Trastornos de ansiedad y fobias" analiza diferentes trastornos de ansiedad desde la perspectiva cognitiva

2.2.2.3.1. Trastorno de pánico

La persona tiene ataques de ansiedad repentinos, con síntomas físicos como palpitaciones y sensación de ahogo. Suele interpretar estas sensaciones como señales de un peligro grave (ej. "me está dando un infarto"), lo que empeora el pánico.

2.2.2.3.2. Fobias específicas

Miedo intenso a objetos o situaciones concretas (ej. volar en avión, las arañas, los espacios cerrados). La persona evita el estímulo temido, lo que refuerza su miedo.

2.2.2.3.3. Ansiedad generalizada

Preocupación excesiva e incontrolable por muchas cosas, como el dinero, la salud o el futuro. La persona siempre espera lo peor.

2.2.2.3.4. Trastorno obsesivo-compulsivo (TOC)

Pensamientos intrusivos y repetitivos (obsesiones) generan ansiedad, y la persona siente la necesidad de hacer rituales (compulsiones) para calmarse, como lavarse las manos muchas veces o revisar puertas constantemente.

2.2.2.3.5. Trastorno de estrés postraumático (TEPT)

Después de un evento traumático, la persona revive el miedo constantemente a través de recuerdos o pesadillas.

2.2.2.4. Tratamiento de la ansiedad según Beck

Aaron B, Emery G, Greenberg, (1985) propone la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) como el tratamiento más efectivo. Sus estrategias principales son:

2.2.2.4.1. *Identificar y cambiar pensamientos negativos*

Ayudar a la persona a reconocer sus errores en el pensamiento y reemplazarlos por ideas más realistas.

2.2.2.4.2. *Exposición gradual*

Enfrentar poco a poco las situaciones temidas para reducir el miedo. Por ejemplo, si alguien tiene miedo a hablar en público, primero puede practicar en casa, luego con amigos, y finalmente en un grupo grande.

2.2.2.4.3. *Técnicas de relajación*

Aprender a controlar la respiración y la tensión muscular para reducir la respuesta física de la ansiedad.

2.2.2.4.4. *Desarrollar habilidades de afrontamiento*

Enseñar estrategias para manejar la ansiedad sin recurrir a la evitación o a conductas poco saludables.

En conclusión, Beck demuestra que la ansiedad no es solo una emoción incontrolable, sino que está relacionada con la forma en que pensamos. Cambiar los patrones de pensamiento erróneos puede ayudar a reducir la ansiedad y mejorar la calidad de vida de las personas. La clave es aprender a identificar estos pensamientos negativos y reemplazarlos por otros más equilibrados y racionales.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. *Síndrome de Burnout*

El síndrome de Burnout se manifiesta como una respuesta al estrés en el trabajo crónico acumulado a lo largo del tiempo, y que puede ocasionar repercusiones adversas tanto en los individuos que lo padecen como en las organizaciones que lo sufren donde trabajan (Martínez, 2010).

2.3.2. *Ansiedad*

Es una de las emociones fundamentales que los seres humanos experimentan para poder llevar a cabo sus actividades diarias (Noriega y Angulo, 2016).

2.3.3. *Agotamiento Emocional*

Según Carlin y Garcés (2010) este proceso de pérdida de energía es gradual, un estado de cansancio mental y físico que se produce por un estrés excesivo y prolongado.

2.3.4. *Despersonalización*

Cruzado, Núñez y Rojas, (2013) indican que la despersonalización puede ser conceptualizada de manera más precisa como un síndrome autónomo, caracterizado por correlatos funcionales que reflejan una desconexión entre las regiones corticales y subcorticales del cerebro.

2.3.5. *Realización Personal*

Zhou, Li, & Jia, (2019) destacan que la realización personal constituye un motor fundamental en la motivación humana, ya que implica alcanzar un estado de equilibrio y satisfacción que permite a las personas sentirse tranquilas y realizadas en el contexto de su vida y su trabajo.

CAPÍTULO III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que las hipótesis de investigación se conceptualizan como proposiciones preliminares y se clasifican en: descriptivas de un valor o dato pronosticado, correlacionales, de diferencias entre grupos y causales. En esta investigación se emplearán la hipótesis descriptiva y la hipótesis correlacional. La hipótesis descriptiva se aplica ocasionalmente en estudios descriptivos con el objetivo de predecir un dato o valor en una o más variables que se medirán u observarán. Por otro lado, la hipótesis correlacional detalla las relaciones entre dos o más variables.

3.1.1. *Hipótesis General*

Ho: No existe relación entre síndrome de burnout y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, 2024.

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, 2024.

3.1.2. *Hipótesis Específica*

Los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, presentan altos niveles del síndrome de burnout.

Los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, presentan niveles leves de ansiedad.

Existe relación entre el agotamiento emocional y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca,2024.

Existe relación entre la despersonalización y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, 2024.

Existe relación entre la realización personal y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, 2024.

3.2. Identificación de Variables

Variable 1: La primera variable de estudio corresponde a síndrome de burnout.

- Dimensiones:
 - Agotamiento emocional
 - Despersonalización
 - Realización personal

Variable 2: La segunda variable de estudio corresponde a la ansiedad.

- Dimensiones:
 - Cognitiva
 - Somática

3.3. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Síndrome de burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala respuestas	Escala valorativa	Escala total	
Síndrome de burnout	La OMS (2000) señala que es un factor de riesgo laboral que puede afectar gravemente la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en peligro la vida de quienes lo padecen.	Es el conjunto del desgaste profesional de las personas que se demuestran mediante el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal las cuales serán evaluadas mediante el instrumento Maslach Burnout Inventory que mide desde el bajo hasta el alto.	Agotamiento emocional	Sobrecarga	1,2,3,6,8,13,14,16,20		Bajo: De 0 a 18 Medio: De 19 a 26 Alto: De 27 a 54		
				Agotamiento			Nunca Pocas veces al año Una vez al mes o menos Unas pocas veces al mes Una vez a la semana Unas pocas veces a la semana Todos los días	Bajo: De 0 a 5 Medio: De 6 a 9 Alto: De 10 a 30	Bajo: De 0 a 25 Medio: De 26 a 74 Alto: De 75 a 99
			Despersonalización	Actitudes de cinismo	Actitud frente al cliente	5,10,11,15,22			
			Realización personal	Actitud impersonal Sentimientos de competencia Desarrollo profesional	4,7,9,12,17,18,19,21			Bajo: De 40 a 56 Medio: De 34 a 39 Alto: De 0 a 33	

Satisfacción
con el
trabajo

Tabla 2

Operacionalización de la variable ansiedad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala respuestas	Escala valorativa	Escala total
Ansiedad	Es considerada como uno de los estados emocionales básicos del ser humano para desarrollar sus actividades cotidianas, pero puede volverse problemática cuando se sale de control tolerable para cada individuo, de tal manera sucede esto que induce a enfrentar situaciones amenazadoras (Noriega y Angulo, 2010)	Es la respuesta somática y cognitiva, que será evaluado por Inventario de Ansiedad BAI que mide desde la ansiedad mínima hasta la ansiedad severa.	Cognitiva	Miedo a perder el control Incapacidad para relajarse Sensación de inestabilidad Mareos	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8,10, 11, 12, 14, 15,16, 18 y 20	Nunca o casi nunca A veces Con bastante frecuencia Siempre o casi siempre	El puntaje total se obtiene de la suma de cada uno de los reactivos siendo 0 el puntaje mínimo y 63 el puntaje máximo.	Ansiedad mínima: De 0 al 5
			Somática	Palpitaciones Sudoración Temblor de manos Dificultad para respirar	5,10,11,15,22			Ansiedad leve: De 6 a 15 Ansiedad moderada: De 16 al 30 Ansiedad severa: De 31 al 63

CAPÍTULO IV

Metodología

4.1. Enfoque, Tipo y Alcance de la Investigación

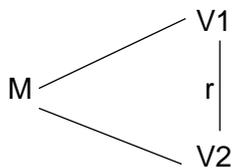
Hernández et al. (2014) explica que el enfoque cuantitativo sigue un proceso ordenado y lógico, donde cada etapa se construye sobre la anterior, haciendo necesario respetar cada paso. Este enfoque se distingue por su estructura clara y predecible, lo que permite abordar los estudios de manera sistemática.

Landeau, (2007) define la investigación como básica, ya que su propósito es ampliar el conocimiento y entender los problemas generales que puedan aplicarse a diversos contextos, buscando soluciones que trascienden situaciones específicas.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) los estudios correlacionales buscan identificar la correlación o el grado de relación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un escenario específico de una muestra específica. Este enfoque permite comprender como se vinculan las variables entre si sin establecer causalidad directa.

4.2. Diseño de Investigación

Según Hernández et al. (2014) el diseño es de naturaleza no experimental, ya que las variables permanecerán inmutables de manera activa. Además, también es de diseño transversal, dado que la recolección de información se llevó a cabo en un solo momento específico del tiempo.



Dónde:

M: muestra

V1: variable 1 de estudio (síndrome de burnout)

V2: variable 2 de estudio (ansiedad)

r: Correlación de las variables de estudio

4.3. Población y Tamaño de Muestra

4.3.1. Población

La población estuvo integrada por 48 trabajadores del personal fiscal y administrativo de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca.

Tabla 3.

Distribución de la población

	Frecuencia	Porcentaje
Primer despacho provincial	15	31.3%
Segundo despacho provincial	13	27.1%
Tercer despacho provincial	11	22.9%
UDAVIT	9	18.7%
Total	48	100%

4.3.2. Muestra

La presente investigación hizo uso del muestreo censal, donde la población pasa a ser la muestra, por lo tanto, se consideró a 46 trabajadores en su totalidad, ya que dos no desearon participar en el estudio.

4.3.2.1. Criterios de inclusión

- Personal fiscal y administrativo de ambos sexos.
- Personal fiscal y administrativo contratado durante el año 2024.
- Personal fiscal y administrativo que deseen participar en el estudio, previa aceptación del consentimiento informado.

4.3.2.2. ***Criterios de exclusión***

- Personal fiscal y administrativo que tenga menos de 3 meses de trabajo en la institución.
- Personal fiscal y administrativo que no deseen participar en el estudio.

4.4. **Técnica e instrumento de recolección de datos**

4.4.1. ***Técnica***

Casas Anguita, et. al. (2003) definen la encuesta, citando a García Ferrando, como un método de investigación que utiliza métodos normalizados para recopilar y examinar información de una muestra representativa. Esta información proviene de una población más extensa, cuyo objetivo es investigar, detallar, anticipar y/o aclarar distintas características vinculadas.

Para llevar a cabo el presente estudio, se emplearon dos cuestionarios, ambos diseñados en formato de encuesta. Uno de ellos corresponde al Inventario de Burnout de Maslach, mientras que el segundo corresponde al Inventario de Ansiedad de Beck.

4.4.2. ***Instrumento de recolección de datos de la variable síndrome de burnout***

Ficha técnica	:
Nombre original	: Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autores	: Maslach, C. y Jackson, S.E.
Aplicación	: El individuo califica a través de un espectro de 6 adjetivos que oscilan entre "nunca" y "diariamente", y cuántas veces vive cada una de las circunstancias mencionadas en los ítems.
Población	: Personal que labora en organizaciones.
Objetivo	: El objetivo de esta aplicación es conocer si los trabajadores presentan el síndrome de Burnout.
Forma de aplicación	: La forma de aplicación es de manera individual, así como grupal.

4.4.2.1. **Descripción**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta que propone al individuo una serie de declaraciones acerca de sus emociones y reflexiones en relación con su interacción con el empleado. Es la herramienta que ha propiciado un incremento en la cantidad de estudios e investigaciones. En la mayoría de los empleos, la factorización de los 22 elementos incluye 3 factores conocidos como cansancio emocional, despersonalización y satisfacción personal en el ámbito laboral. Se han obtenido los tres factores mediante el uso de muestras de diferentes grupos profesionales. Estos componentes constituyen las tres subescalas de esta escala del MBI.

4.4.2.2. **Dimensiones**

La subescala de Agotamiento Emocional (EE) incluye 9 ítems que muestran una disminución o falta de recursos emocionales, o describen sentimientos de sobrecarga y agotamiento en el trabajo; la subescala de Despersonalización (D) incluye 5 ítems que muestran una reacción fría e indiferente hacia las personas a las que se da atención; y la subescala de Realización Personal (PA) incluye 8 ítems que muestran emociones de competencia; y la Tendencia a apreciar el esfuerzo personal con desdén y sensación de ineficacia en el trabajo.

4.4.3. **Instrumento de recolección de datos de la variable ansiedad**

Ficha Técnica	:
Nombre original	: Inventario de Ansiedad de Beck (BAI)
Autores	: Aaron T. Beck y Robert A. Steer.
Adaptación española	: Jesús Sanz, Frédérique Vallar, Elena de la Guía y Ana Hernández.
Formato de los ítems	: Tipo Likert
Tiempo estimado de aplicación	: De 5 a 10 minutos
Aplicación	: Psicología clínica, del deporte, educativa, forense y neuropsicología

Soporte

: Administración oral, papel y lápiz

4.4.3.1. Descripción

Se trata de un inventario autónomo que puede ser empleado en muestras clínicas y en la población general, incluyendo adultos y adolescentes de 13 a más años. Comprende un total de 21 ítems que examinan diversos síntomas de ansiedad. El BAI ha sido creado con el objetivo de evaluar específicamente la “ansiedad clínica”, entendida como un estado de “ansiedad prolongada”, lo cual resulta ser una medida particularmente relevante en contextos clínicos.

4.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos**4.5.1. Validez y Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach**

Los estudios sobre la validez del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), tanto en sus versiones originales como en las adaptadas al contexto español, han demostrado que los componentes lo conforman establecen una estructura de tres dimensiones, alineada con las dimensiones propuestas. Esta validez factorial se ve respaldada por investigaciones de validez convergente realizadas por (Maslach, C., & Jackson, S.E., 1986), quienes correlacionaron las puntuaciones del MBI con diversos factores, tales como: las evaluaciones de comportamiento realizadas por personas cercanas al sujeto, como su pareja o compañeros de trabajo. La aparición de rasgos laborales que frecuentemente provocan tensión. La presencia de elementos laborales que frecuentemente provocan tensión. Las mediciones de oras variables, que teóricamente están vinculadas a este tipo de estrés. En las tres modalidades de evaluación, se hallaron índices estadísticamente significativos a niveles de confianza del 5% y del 1%, lo que refuerza la validez del instrumento.

Delgado Vásquez (2003) quien realizó el trabajo con docentes de secundaria en Lima Metropolitana, señala que, en Perú la validez del Inventario de Burnout de Maslach se comprobó a través de un análisis factorial de sus subescalas. Los resultados mostraron que el muestreo tenía una adecuación aceptable, con un valor de 0.61 en el índice de

Kaiser – Meyer – Olkin, y la prueba de esfericidad de Bartlett también fue significativo, lo que valida el uso del análisis factorial. Al aplicar el método de factorización de componentes principales, se encontró que todas las subescalas se agrupaban en un solo factor, el cual explicaba el 55.54% de la variabilidad de las puntuaciones. Así, se concluyó que las tres subescalas realmente miden un único fenómeno, el burnout, lo que respalda la validez de la prueba.

En cuanto a la confiabilidad en la versión española del Inventario de Burnout, en las investigaciones originales, se llevó a cabo un análisis de confiabilidad empleando el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra compuesta por 1316 individuos. Los resultados obtenidos fueron: 0,90 para agotamiento emocional (CE), 0,79 para despersonalización (DP) y 0,71 para realización personal (RP). Además, se aplicaron dos pruebas de prueba – retest. La primera se llevó a cabo con 53 egresados universitarios en servicios sociales, con un intervalo de dos a cuatro semanas entre las pruebas. Los índices de confiabilidad fueron de 0,82 para CE, 0,60 para DP y 0,80 para RP, con un índice de fiabilidad de 0,82 para CE. La segunda prueba se realizó con 248 profesores, con un intervalo de un año entre las dos aplicaciones, y se alcanzaron índices de 0,60 para CE, 0,54 para DP y 0,57 para RP. A pesar de que las cifras fueron moderadas, se consideran relevantes con un grado de confianza del 1% (Seisdedos, 1997).

En un estudio realizado por Delgado Vásquez, (2003) en Perú, con el fin de implementar las regulaciones del Inventario de Maslach en docentes de secundaria en Lima Metropolitana, se lograron resultados favorables en relación a la fiabilidad del dispositivo. Al examinar los componentes de las subescalas de cansancio emocional, despersonalización y satisfacción personal, se pueden encontrar todas las correlaciones entre los ítems y la prueba fueron superiores a 0.20, lo que sugiere una buena consistencia entre ellos. Además, al evaluar la confiabilidad con él se determinó un coeficiente alfa de Cronbach para el agotamiento emocional, 0.71 para la despersonalización y 0.76 para la

realización personal. Estos resultados indicaron que el instrumento era confiable para su uso en este contexto.

En la presente investigación, sobre la base de lo establecido en la tabla 4, al ser el Alfa de Cronbach del Inventario de síndrome de burnout de 0,801 se definió como confiable.

Tabla 4.

Confiabilidad del inventario de síndrome de burnout en la presente investigación.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	22

En relación con la validez y confiabilidad del Maslach Burnout Inventory (MBI), estudios recientes continúan respaldando su uso en contextos laborales diversos. De (De Beer, 2024) realizaron una revisión sistemática y un meta - análisis de las propiedades psicométricas del MBI en su versión general, concluyendo que el instrumento mantiene una alta confiabilidad y validez en distintos entornos organizacionales. Este hallazgo respalda la vigencia del MBI como herramienta de evaluación del síndrome de burnout en la actualidad.

4.5.2. Validez y Confiabilidad del Inventario de Ansiedad de Beck

El Inventario de Ansiedad de Beck (BAI) ha sido validado en varios estudios, incluyendo su adaptación española realizada por Jesús Sanz, Frederique Vallar, Elena de la Guía y Ana Hernández, que se publicó en 2011. El Manual detalla las investigaciones de validez realizadas tanto con la versión original del test como con la versión adaptada. Se llevaron a cabo estudios de validez concurrente, de constructo, discriminante, factorial y de discriminación diagnóstica. La adaptación se basó en 6 muestras, abarcando un total de 1467 evaluados. En términos de validez de contenido, los ítems fueron diseñados meticulosamente para asegurar que abarcaban la mayoría de los síntomas de ansiedad. En general, se proporcionan suficientes garantías sobre el contenido del cuestionario, aunque no se presentaron resultados de un estudio específico de validez de contenido.

En Perú, Palomino (2018) llevo a cabo un proceso de validación de contenido, donde consulto a cinco expertos sobre la adecuación del instrumento y se obtuvo un coeficiente de Aiken que refleja la validez respectiva. Además, se realizó una validación de criterio, demostrando que el BAI tiene una correlación significativa con otras medidas de ansiedad en diversas poblaciones. Los coeficientes de correlación (r) fueron de 0,51 para la Escala de Ansiedad de Hamilton, oscilando entre 0,47 y 0,58 para el Inventario de Ansiedad Raso - Estado, y de 0,81 para la subescala de Ansiedad del SCL – 90R.

En cuanto a la confiabilidad el instrumento evidenció una consistencia interna elevada, con un valor alfa de Cronbach que oscilaba entre 0,90 y 0,94. Conforme al método de correlación de los ítems, la puntuación total se encuentra en un rango de 0,30 a 0,71. A través de la técnica de fiabilidad test-retest, tras una semana se obtuvo una puntuación que oscilaba entre 0,67 y 0,93.

En el presente estudio, sobre la base de lo establecido en la tabla 5, al ser el Alfa de Cronbach del Inventario de ansiedad de Beck de 0,828 se definió como confiable.

Tabla 5.

Confiabilidad del inventario de ansiedad en la presente investigación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	21

4.6. Procedimiento de Recolección de Datos

Con el fin de iniciar el procedimiento de recopilación de datos, se formuló una petición formal a la institución seleccionada con el objetivo de obtener su autorización. Para realizar la implementación de los instrumentos psicológicos, es necesario utilizar los instrumentos psicológicos previamente elegidos. Esto permitió medir variables dentro de la población definida. Antes de administrar las pruebas, se organizó una sesión informativa para los participantes en la cual se explicaron los propósitos de investigación, los métodos a emplear y los elementos éticos implicados. Durante esta sesión, se proporcionó a los

participantes un consentimiento informado, detallando los mismos puntos explicados, para garantizar que comprendieran plenamente los alcances del estudio y expresaran su voluntad de participar.

Únicamente aquellos participantes que firmaron el consentimiento informado tomaron parte en el estudio. A estos se les proporcionó instrucciones claras sobre cómo realizar las pruebas, junto con el material necesario, y se resolvieron todas sus dudas. Durante la administración de las pruebas, se registró la duración de cada sesión para monitorear el tiempo empleado. Después de finalizar la primera prueba, se dio un corto periodo de descanso previo a la segunda prueba, con el objetivo de minimizar posibles impactos de cansancio o aprendizaje. La segunda prueba siguió el mismo procedimiento que la primera, asegurando condiciones de aplicación consistentes y manteniendo el registro detallado de las respuestas y con estricta confidencialidad.

4.7. Técnicas de Análisis de Datos

Para el análisis de datos, se procedió inicialmente a aplicar el test de normalidad de Shapiro Wilk, adecuada para muestras pequeñas y medianas. Este procedimiento, evalúa si los datos de una muestra se derivan de una distribución normal, la muestra sería considerada normal, comparando la forma de la distribución observada con la de una distribución teórica normal. El resultado p posibilita establecer si se admite o se descarta la hipótesis nula de normalidad, siendo esta prueba una de las más sensibles y recomendadas para estudios con muestras reducidas.

Posteriormente se procedió al análisis descriptivo, centrando en la organización, presentación y resumen de los datos recolectados. Esta etapa contempló la determinación de medidas de tendencia central como la media, mediana y moda, además de medidas de dispersión, frecuencias y porcentajes.

Finalmente, en función de los resultados del test de normalidad, se definió el uso de métodos estadísticos no paramétricos ya que la distribución de los datos no era normal, se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman. Esta mezcla de métodos posibilitó

el análisis riguroso de los datos, adaptándose a las particularidades de la muestra y a las metas propuestas en el estudio.

Finalmente, los datos recolectados fueron procesados mediante el software estadístico SPSS 25.0. Estas técnicas permitieron responder a las metas establecidas en el estudio de investigación, asegurando un análisis riguroso y basado en evidencia.

4.8. Aspectos Éticos

El presente estudio se desarrolló siguiendo los lineamientos éticos establecidos en el código de ética de la American Psychological Association (APA). Así mismo fue sometido a la revisión y aprobación del comité institucional de ética en investigación de la Universidad Continental, asegurando el cumplimiento de los estándares éticos requeridos. Con el fin de asegurar la confidencialidad de los datos, se implementó un sistema de identificación mediante códigos numéricos, lo que permitió un almacenamiento seguro y preservó el anonimato de los participantes.

Además, se entregó un documento de consentimiento informado a los participantes involucrados en la investigación. Este consentimiento fue un requisito previo para iniciar la recolección de datos, la cual comenzó únicamente después de que los responsables firmaran dicho documento, demostrando comprensión y aceptación de las implicancias del estudio.

Por último, para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, la recolección de datos se llevó a cabo siguiendo prácticas éticas y científicas rigurosas, manteniendo altos estándares en todas las etapas de proyecto.

CAPÍTULO V

Resultados de la Investigación

5.1. Resultados del Tratamiento y Análisis de la Información

5.1.1. Prueba de normalidad

En el contexto de una investigación correlacional, uno de los primeros aspectos a considerar para el manejo de datos es la evaluación, que es esencial para el procesamiento de datos de normalidad. Esta herramienta estadística permite evaluar si un conjunto de datos sigue una distribución normal, también conocida como distribución gaussiana. Dado que la muestra en este estudio es inferior a 50 sujetos, se opta por aplicar el test de Shapiro Wilk, la cual es adecuada para muestras pequeñas y facilita la determinación de la normalidad de las variables involucradas en el análisis.

Tabla 6.

Prueba de normalidad de la variable síndrome de burnout.

Síndrome burnout	Factor	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
	1	,810	46	,000

Tabla 7.

Prueba de normalidad de la variable ansiedad.

Ansiedad	Factor	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Estadístico
	1	,794	46	,000

Después de realizar el test de normalidad de Shapiro-Wilk, se observa que el valor de significancia para ambas variables, como se indica en las tablas 6 y 7, es de 0,000. Esto sugiere que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que tanto el síndrome de burnout como la ansiedad no se rigen por una distribución normal. Como resultado, por ende, al no presentar distribución normal en ambas variables, se optará por utilizar técnicas de estadísticas no paramétrica para el análisis de la correlación.

Las pruebas estadísticas no paramétricas son esencialmente útiles cuando los datos no siguen una distribución específica, ya que permiten analizar variables bajo la premisa de que no se requieren una distribución normal. Aunque estas pruebas presentan ciertas limitaciones, proporcionan resultados estadísticos organizados que facilitan su interpretación y comprensión.

5.1.2. Resultados de los Objetivos de Investigación

El propósito principal que se llevó a cabo fue descubrir la relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en los empleados del Ministerio Público San Román I de Juliaca, en el año 2024. A continuación, se muestran los hallazgos alcanzados:

Tabla 8.

Relación entre las variables síndrome de burnout y ansiedad

		Correlaciones		
			Síndrome burnout	Ansiedad
Rho de Spearman	Síndrome burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	46	46
	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	46	46

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

En la tabla se aprecia el coeficiente de correlación entre el síndrome de burnout y la ansiedad y el síndrome de agotamiento laboral es de 0.414. Dado que el coeficiente de significancia es inferior a 0.05 ($p = 0.004 < 0.05$), se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que sostiene que hay una correlación moderada entre las variables de estudio en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.

Respondiendo al primer objetivo específico, que consiste en identificar los niveles de síndrome de burnout en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024. A continuación, se muestran los hallazgos alcanzados:

Tabla 9.

Síndrome de burnout en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román

		Nivel síndrome burnout			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	26.1%	26.1%	26.1%
	Medio	22	47,8%	47.8%	73.9%
	Alto	12	26,1%	26.1%	100%
	Total	46	100%	100%	

Según la tabla 9 los niveles del síndrome de burnout se distribuyen de la siguiente manera la mayoría que es el 47.8% presenta nivel medio de burnout. Seguido del 26.1% de los trabajadores presenta un nivel bajo del síndrome de burnout al igual que otro 26.1% presenta un nivel alto de burnout. Por lo cual se rechaza la hipótesis de investigación que dice los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024 presenta altos niveles de síndrome de burnout.

Respondiendo al segundo objetivo específico, que consiste en identificar los niveles de ansiedad entre los empleados de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca en el año 2024. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 10.*Ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román*

		Nivel Ansiedad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ansiedad mínima	16	34.8 %	34.8%	34.8%
	Ansiedad leve	23	50%	50%	84.8%
	Ansiedad moderada	7	15.2%	15.2%	100%
	Ansiedad severa	0	0%	0%	100%
	Total	46	100%	100%	

De acuerdo con la tabla 10 los niveles de ansiedad se distribuyen de la siguiente manera, la mayoría representada en 50% presenta un nivel de ansiedad leve, seguido del 34.8% de los empleados que presentan un nivel de ansiedad mínima. Por último se tiene el 15.2% que exhibe un grado moderado de ansiedad. Por lo cual se acepta la hipótesis de investigación que dice los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, 2024 presenta niveles leves de ansiedad.

El tercer objetivo específico de este estudio fue identificar la relación entre el agotamiento emocional y los niveles de ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Román I en Juliaca de 2024. A continuación, se muestran los hallazgos alcanzados:

Tabla 11.*Relación entre agotamiento emocional y ansiedad*

		Correlaciones		
			Agotamiento emocional	Ansiedad
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,364*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	46	46
	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,364*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	46	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Según los datos de la tabla 11 se observa lo siguiente en correlación entre el agotamiento emocional y los niveles de ansiedad, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables es de 0.364, lo que señala una relación positiva baja entre el agotamiento emocional y la ansiedad. El valor de significancia bilateral es de 0.013, lo que es inferior al 0.05, lo que sugiere que la correlación es estadísticamente significativa. Dado que el valor es menor a 0.05 ($p = 0.013 < 0.05$), se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que hay una relación baja entre el agotamiento emocional y los niveles de ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca en 2024.

El cuarto objetivo específico de este estudio se enfocó en identificar la correlación entre la despersonalización y la ansiedad entre los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024. Se tiene la siguiente información:

Tabla 12.*Relación entre despersonalización y ansiedad*

		Correlaciones		
		Despersonalización	Ansiedad	
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)	.	,434
		N	46	46
	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,434	.
		N	46	46

De acuerdo con la información mostrada en la tabla 11, se indica lo siguiente en relación a la correlación entre la despersonalización y los niveles de ansiedad, empleando el coeficiente de correlación de Spearman entre las dos variables es de 0.118. Dado que el valor p es mayor a 0.05 ($p = 0.434 > 0.05$) se descarta la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Esto indica que no hay relación entre la despersonalización y la ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.

Como quinto objetivo específico este estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre la realización personal y la ansiedad en los trabajadores del Ministerio Público San Román I de Juliaca durante el año 2024. A continuación, se muestran los hallazgos alcanzados:

Tabla 13.*Relación entre realización personal y ansiedad*

		Correlaciones		
			Realización personal	Ansiedad
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,106
		Sig. (bilateral)	.	,482
		N	46	46
	Ansiedad	Coefficiente de correlación	,106	1,000
		Sig. (bilateral)	,482	.
		N	46	46

De acuerdo con la información presentada en la tabla 13, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las dos variables es 0.106, dado que el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($p=0.482 > 0.05$) se rechaza la hipótesis alterna y por lo tanto se acepta la hipótesis nula, lo cual indica que no existe relación entre la realización personal y ansiedad en los empleados del Ministerio Público San Román I de Juliaca, en el año 2024.

5.2. Descripción e Interpretación de Resultados

Respecto al objetivo principal el cual es identificar la relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca en el año 2024, los hallazgos señalan la presencia de una correlación moderada entre ambas variables. Mediante la realización de observaciones y entrevistas, se determina que el personal del Ministerio Público presenta indicadores tanto de burnout como de ansiedad, lo cual podría estar asociado a las múltiples responsabilidades inherentes a su labor. Estas funciones incluyen realizar acciones preventivas para evitar delitos, investigar los mismos, acusar a presuntos culpables, proteger a las víctimas y testigos, custodiar evidencias y documentos, y asistir en la estructuración y categorización de los casos. Este conjunto de tareas, especialmente la exigencia de estar disponible las 24 horas del día en caso de estar de turno, refleja una carga laboral significativa que podría

generar burnout y a su vez ansiedad, tal como lo ha señalado Freudenberg, (1974) quien relacionó el burnout con trastornos como la ansiedad y la depresión en entornos de alta demanda emocional.

Respecto al primer objetivo específico que intenta comprender los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca en 2024, se encontró que una gran parte de la población presenta nivel medio de síndrome de burnout. Además, se observó que los niveles altos y bajos de burnout se presentan en proporciones iguales. Este resultado refleja la presión constante derivada de las exigentes jornadas laborales, especialmente durante los turnos penales, donde los trabajadores deben estar disponibles de manera inmediata, lo que, combinado con altos niveles y responsabilidad, estrés constante y la falta de recursos, contribuye al agotamiento emocional y la aparición del burnout. Olivares Faúndez, (2017) explica que esta tensión constante puede resultar en un agotamiento emocional si no se gestionan adecuadamente estos factores.

Respecto al segundo objetivo específico, que es conocer los niveles de ansiedad de los trabajadores del Ministerio Público, se encontró que una considerable parte de la población presenta ansiedad de nivel leve, mientras que una tercera parte muestra niveles mínimos de ansiedad, y un porcentaje menor experimenta ansiedad moderada. Durante las entrevistas, se observó que no todos los evaluados presentaban síntomas de ansiedad siendo algunos afectados por factores psicosociales negativos, tales como sobre carga de rol y fatiga mental. Según Beck & Clark, (2012), la ansiedad puede brotar como una reacción flexible y adaptativa a amenazas percibidas, ya sean físicas o psíquicas, lo que en el caso de los trabajadores podría estar vinculado a altas demandas laborales.

En cuanto al tercer objetivo específico, que busca identificar la relación entre el agotamiento emocional y la ansiedad, los resultados estadísticos muestran una relación baja entre ambas variables. Este hallazgo podría explicarse por la presencia de frustración y falta de motivación en algunos trabajadores, lo cual está vinculado a sentimientos de

miedo e incertidumbre laboral, lo que contribuye tanto al agotamiento emocional como a los niveles de ansiedad. Freudenberg, (1974) destacó que la exposición prolongada al estrés laboral puede llevar a evidencia una disminución progresiva de energía, lo que, en el contexto de los trabajadores del Ministerio Público podría derivar en síntomas de ansiedad y depresión.

Por otro lado, haciendo referencia al cuarto objetivo específico, que busca identificar la relación entre despersonalización y ansiedad, los datos muestran que no existe una relación significativa. Esto se debe a que los niveles de despersonalización son bajos, lo que significa que no experimentan un alto grado de desconexión emocional con su trabajo. La despersonalización, que se refiere a la sensación de distanciamiento emocional del trabajo y de los demás, no parece estar vinculada a la ansiedad en este caso, posiblemente porque los trabajadores mantienen un trato adecuado con los usuarios. Este resultado podría estar relacionado con el concepto de desconexión cortico – subcortical de la despersonalización, como mencionan Cruzado et al., (2013).

Finalmente, respecto al quinto objetivo particular, que intenta establecer la correlación entre la realización personal y la ansiedad, los hallazgos señalan que no hay una correlación. Aunque los trabajadores reportan sentirse satisfechos con su trabajo este nivel de realización personal no elimina la presencia de ansiedad, que podría estar relacionada con factores externos como la sobrecarga de trabajo, inseguridad laboral o presiones externas. Según Zhou; et al., (2019), la realización personal puede estar asociada a un sentido de satisfacción, pero no necesariamente previene la aparición de ansiedad cuando otros factores estresantes están presentes en el entorno laboral.

CAPÍTULO VI

Discusión de los Resultados

6.1. Discusión con Antecedentes y Teorías

En el estudio actual, el objetivo consistió en investigar la relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en los empleados del Ministerio Público San Román I de Juliaca durante el año 2024. Los hallazgos logrados demuestran una correlación moderada entre ambas variables, lo que valida la hipótesis alterna planteada. Este hallazgo concuerda con investigaciones previas, como la de Ocaña & Gavilanes, (2022), quienes también identificaron una correlación significativa entre burnout y ansiedad en docentes universitarios en Ecuador. De manera similar, Medina (2021), en su estudio sobre personal administrativo en Lima, Perú, concluyó que tanto el burnout como la ansiedad tienen un impacto negativo en el rendimiento laboral, validando así la interrelación de estas variables en contextos de alta presión. También, la investigación de Peláez, (2023) sobre trabajadores del sector salud en Perú muestra una relación entre burnout y ansiedad, con un 40.5% de los trabajadores reportando niveles moderados de ansiedad y un 27.4% de niveles severos, acompañados de altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización. Esto sugiere que el estrés emocional continuo en sectores como la salud y el entorno judicial contribuye al incremento tanto de burnout como de los síntomas de ansiedad. Diversos estudios resaltan como el trabajo bajo condiciones intensas afecta profundamente la salud emocional de los empleados. Bejarano, (2020) en un estudio con médicos residentes del Hospital José Cayetano Heredia en Piura, observó que largas jornadas laborales (entre 70 y 100 horas semanales) no solo agotaban físicamente, sino que también incrementan los niveles de ansiedad y burnout en el personal. De manera similar, los trabajadores del Ministerio Público de Juliaca enfrentan una carga laboral considerable, caracterizada por una gran cantidad de diligencias y audiencias diarias, lo cual podría generar un impacto emocional comparable, con un esfuerzo continuo que

afecta tanto su bienestar físico como emocional. No obstante, el estudio de Julca (2020), centrado en el burnout en trabajadores del Ministerio Público sede Moyobamba, no encontró una relación significativa entre los factores administrativos y el síndrome de burnout, lo cual podría explicarse por diferencias contextuales o variaciones en la carga laboral entre las distintas sedes. Esta discrepancia puede ser influenciada por el tamaño y la estructura de las muestras, dado que el presente estudio analizó a 46 trabajadores, mientras que la investigación en Moyobamba considero una muestra más pequeña. Los resultados también refuerzan la teoría de burnout propuesta por Maslach & Jackson, (2020), que describe este síndrome como un tipo de estrés laboral caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estas tres dimensiones contribuyen al aumento de ansiedad en los trabajadores, particularmente en contextos laborales y exigentes como el del Ministerio Público en Juliaca. En línea con esta teoría, el estudio proporciona evidencia adicional sobre el impacto de estas dimensiones en el bienestar psicológico de los empleados de dicha institución.

En cuanto al síndrome de Burnout, los resultados muestran que este afecta a los trabajadores del Ministerio Público San Roman I de Juliaca de diferentes maneras, la mayoría (47.8%) se encuentra en un nivel medio de cansancio laboral, esto nos indica que sienten el impacto del estrés en su trabajo, pero sin llegar a un punto extremo. No obstante, existen dos grupos que requieren especial atención, el 26.1% de los trabajadores que presentan un nivel alto de burnout y otro 26.1% que, al contrario, tiene niveles bajos. Estos datos nos indican que el cansancio laboral no es un problema generalizado dentro de la institución, pero si una realidad que afecta a una parte considerable de los trabajadores. En comparación con los hallazgos del estudio realizado por Sotelo, et al. (2019) en abogados de una firma en Bogotá, observamos que solo el 15% de los participantes mostraban síntomas de burnout, esto podría deberse a diferencias en el entorno laboral, es decir, mientras que los abogados de una firma privada pueden manejar sus tiempos de trabajo con mayor flexibilidad, los trabajadores del Ministerio Público enfrentan una carga

emocional constante, casos complejos y un ritmo de trabajo exigente que puede contribuir al cansancio laboral. Por el contrario, Fernández et al., (2022) documentaron niveles elevados de agotamiento emocional en el personal de salud de Colombia durante la pandemia de COVID-19, atribuidos a la presión asistencial, el estrés crónico y la sobrecarga laboral. Esto nos sugiere que el síndrome de burnout no es exclusivo del sector salud, sino que también afecta a profesionales de otros ámbitos donde el contacto con problemáticas humanas complejas es constante. En el caso del Ministerio Público, este desgaste emocional puede traducirse en una disminución en la calidad del servicio, un aumento en la rotación de personal y problemas en la salud mental de los trabajadores

En relación a la ansiedad se evidencia que el personal del Ministerio presenta niveles leves de ansiedad, lo cual refleja esta reacción emocional frente a la presencia de la actividad laboral que realizan. Los resultados de la presente investigación revelan que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público de San Román I en Juliaca presentan niveles de ansiedad leves (50%), seguidos de aquellos con ansiedad mínima (34.8%) y, en menor proporción, con ansiedad moderada (15.2%). Estos hallazgos sugieren que, si bien la ansiedad está presente en la población estudiada, en su mayoría no alcanza niveles clínicamente severos. No obstante, su impacto en el bienestar laboral y personal de los empleados no debe subestimarse, ya que niveles leves y moderados de ansiedad pueden afectar el desempeño laboral y la calidad de vida de los trabajadores. Los hallazgos de este estudio pueden ser contrastados con la investigación de Condori (2020), quien analizó la relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en médicos e internos de medicina del Hospital de Camaná. Sus resultados mostraron que el 55% de los internos y el 40% de los médicos presentaban niveles de ansiedad de mínima a moderada, hallazgo que coincide con la tendencia observada en el presente estudio. Además, Condori encontró una relación significativa entre el síndrome de burnout y la ansiedad, lo que sugiere que el agotamiento laboral puede ser un factor que contribuya a los niveles de ansiedad detectados en los trabajadores del Ministerio Público. En este sentido, es posible que el

ambiente laboral de los empleados del sector justicia, caracterizado por una alta carga de trabajo y exigencias emocionales constantes, favorezca la aparición de ansiedad, tal como se ha evidenciado en el personal de salud. Asimismo, los resultados pueden ser comparados con los obtenidos en el estudio de Bejarano (2020), quien investigó la prevalencia de ansiedad y síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura. Su investigación encontró que la ansiedad era más prevalente en mujeres y en residentes de especialidades como medicina interna y neurocirugía, lo que indica que ciertos factores laborales y sociodemográficos pueden influir en la manifestación de este síntoma. Si bien el presente estudio no ha analizado la influencia de variables como el género o el tiempo de trabajo, la similitud en la presencia de ansiedad sugiere que el estrés ocupacional es un elemento común en diversas profesiones, incluyendo el ámbito de la administración pública.

En cuanto al siguiente objetivo se buscó identificar la relación entre el agotamiento emocional y los niveles de ansiedad. Este hallazgo indica que a medida que el agotamiento emocional aumenta, también lo hace la ansiedad, aunque de manera poco pronunciada. A pesar de la baja intensidad de la relación, la significancia estadística sugiere que la conexión entre ambas variables no es producto del azar, sino que existe una asociación real dentro de la población estudiada. Estos resultados pueden compararse con la investigación de Gallo y Jácome (2022), quienes analizaron la relación entre el burnout y la ansiedad en docentes de Quito. Su estudio encontró una relación significativa entre la ansiedad y el agotamiento emocional, aunque con una particularidad: los docentes presentaban niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, y la mayoría reportaba una alta satisfacción personal. En contraste con la presente investigación, donde se identificó una relación positiva baja entre el agotamiento emocional y la ansiedad, el estudio de Gallo y Jácome sugiere que ciertos factores, como la satisfacción individual, pueden moderar los efectos del agotamiento emocional sobre la ansiedad. Esto resalta la importancia de considerar variables adicionales en futuros estudios, como el grado de

realización personal o estrategias de afrontamiento laboral. Por otro lado, los hallazgos también pueden contrastarse con el estudio de Barrionuevo y Apaza (2022), quienes encontraron una correlación positiva de alta intensidad entre la ansiedad y el agotamiento emocional en conductores de taxi en Arequipa. A diferencia del presente estudio, donde la relación fue baja, en el estudio de Barrionuevo y Apaza la intensidad de la correlación fue considerablemente mayor. Una posible explicación para esta discrepancia radica en las condiciones laborales de ambas poblaciones. Mientras que los conductores de taxi enfrentaban una constante exposición a situaciones estresantes durante la pandemia, los trabajadores del Ministerio Público tienen una carga laboral diferente, que puede influir en la manera en que experimentan el agotamiento emocional y su relación con la ansiedad. Además, el estudio de Barrionuevo y Apaza destacó que la ansiedad y el burnout estaban significativamente influenciados por factores sociodemográficos, como la edad, el estado civil y el contacto con situaciones estresantes. Este punto sugiere que, si bien en el presente estudio la relación entre agotamiento emocional y ansiedad es baja, la inclusión de otras variables podría ofrecer una comprensión más profunda sobre cómo estas condiciones afectan a los trabajadores del sector justicia. Una teoría psicológica que complementa estos hallazgos es la Teoría del Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984). Esta teoría explica que el agotamiento emocional y la ansiedad pueden surgir como resultado de una evaluación cognitiva del entorno laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los individuos. Según Lazarus y Folkman, cuando una persona percibe que las demandas laborales superan sus recursos para enfrentarlas, se genera estrés, lo que puede derivar en ansiedad y agotamiento emocional.

En cuanto al cuarto objetivo, los resultados obtenidos en la presente investigación indican que no existe relación significativa entre la despersonalización y los niveles de ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca en 2024, lo que sugiere que la manifestación de la despersonalización no se asocia directamente con la ansiedad en este contexto laboral. Esta ausencia de correlación

contrasta con los hallazgos de Irigoín y Huyhua (2022), quienes identificaron una relación significativa entre el síndrome de burnout y la ansiedad en profesionales de la salud del hospital Gustavo Lanatta Luján. Si bien en el estudio de Irigoín y Huyhua (2022) se encontró que el 23.6% de los participantes presentó niveles graves de despersonalización, también se reportó que el 3.6% experimentó ansiedad severa, lo que sugiere una relación entre estas variables en contextos de alta exigencia emocional como el ámbito hospitalario. En contraste, en el presente estudio no se halló asociación entre la despersonalización y la ansiedad, lo que podría explicarse por diferencias en el tipo de actividad laboral. Es posible que los trabajadores del Ministerio Público enfrenten demandas emocionales distintas a las del personal de salud, lo que influye en cómo la despersonalización impacta en su bienestar psicológico. Además, los hallazgos de Irigoín y Huyhua destacan que el burnout y la ansiedad se presentaron con mayor frecuencia en hombres y personal médico, lo que sugiere que ciertos factores sociodemográficos pueden influir en la relación entre estas variables. En el presente estudio, no se analizaron estos factores de manera detallada, lo que podría ser una línea de investigación futura para comprender mejor los elementos que median la relación entre la despersonalización y la ansiedad en distintos entornos laborales. La despersonalización, en particular, parece funcionar como un mecanismo de defensa en estos trabajadores, permitiéndoles distanciarse emocionalmente de las demandas de su labor para protegerse del agotamiento. Sin embargo, este distanciamiento puede afectar la calidad de las interacciones laborales y satisfacción personal en el trabajo. Este fenómeno es consistente con estudios como el de Condori (2020), quien observó que la despersonalización en médicos está vinculada a niveles elevados de ansiedad. Al igual que en los médicos, los empleados del Ministerio Público recurren frecuentemente a la despersonalización como estrategia de afrontamiento, pueden enfrentar un mayor riesgo de ansiedad, dado que esta desconexión emocional puede dificultar la gestión adecuada de sus emociones, lo que aumenta la tensión interna y la ansiedad. Según la teoría de Lazarus y Folkman, el agotamiento

emocional y la ansiedad pueden estar relacionados cuando una persona percibe que sus recursos de afrontamiento son insuficientes para manejar las demandas del entorno laboral. Sin embargo, la despersonalización, al ser un mecanismo de defensa en el burnout, podría no generar necesariamente ansiedad, sino servir como una estrategia de afrontamiento para reducir el impacto emocional del trabajo.

Finalmente, en cuanto a la realización personal y la ansiedad, los resultados de este estudio sugieren que una escasa satisfacción personal tenga relación con una baja realización personal significativamente con mayores niveles de ansiedad entre los trabajadores del Ministerio Público de Juliaca. Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que no existe una relación significativa entre la realización personal y la ansiedad en los empleados del Ministerio Público San Román I de Juliaca en el año 2024. Este hallazgo sugiere que el nivel de satisfacción y autorrealización que experimentan los trabajadores en su labor no se asocia directamente con la presencia de ansiedad. Este resultado puede ser interpretado a la luz del estudio de Sotelo et al. (2019), quienes investigaron el síndrome de burnout y el estrés laboral en abogados de la firma Coosoliserv en Bogotá. Aunque su estudio se centró en el estrés y el agotamiento laboral, los hallazgos resaltan la importancia de los factores psicosociales en contextos laborales exigentes. Se identificó que el 15% de los abogados presentaban manifestaciones de burnout junto con niveles moderados de estrés, lo que resalta la existencia de factores que pueden afectar el bienestar emocional de los trabajadores. Esta conexión ha sido observada en investigaciones previas, como la de Puig-Lagunes et al., (2021), quienes encontraron que los estudiantes de medicina con baja realización personal mostraban niveles más altos de ansiedad. En el caso de los trabajadores de Juliaca, la falta de satisfacción con el desempeño diario parece ser un factor estresante adicional, que incrementa la probabilidad de aparición de síntomas de ansiedad. En este sentido, la percepción de no alcanzar metas o no sentirse efectivos en sus roles incrementa la vulnerabilidad a la ansiedad, un fenómeno que se intensifica en ambientes laborales de

alta presión, como el del ministerio público. Este estudio subraya la necesidad de abordarla de manera integral tanto el burnout como la ansiedad en los trabajadores del ministerio público de Juliaca, ya que ambos factores se refuerzan mutuamente, contribuyendo al deterioro del clima laboral y del bienestar psicológico de los empleados. Según la teoría del burnout de Maslach y Jackson (1981), la realización personal es una dimensión independiente del síndrome de burnout, lo que significa que los empleados pueden experimentar satisfacción en su trabajo sin que ello implique necesariamente una reducción de la ansiedad. En contextos laborales exigentes, es posible que los trabajadores encuentren satisfacción en el cumplimiento de sus funciones sin que esto actúe como un factor protector ante la ansiedad, lo que concuerda con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Conclusiones

PRIMERA: Existe relación moderada entre el síndrome de burnout y la ansiedad entre los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Roman I De Juliaca, 2024.

SEGUNDA: La mayoría de los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, en el año 2024, presentan un nivel intermedio del síndrome de burnout.

TERCERA: El mayor porcentaje de los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024 presenta un nivel leve de ansiedad.

CUARTA: Existe relación baja entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.

QUINTA: No existe relación entre la despersonalización y la ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.

SEXTA: No existe relación entre la realización personal y la ansiedad en los trabajadores, de la sede del Ministerio Publico San Román I de Juliaca, 2024.

Sugerencias

De acuerdo con los hallazgos de la presente investigación, se proponen diversas sugerencias para optimizar el bienestar emocional de los empleados en la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca. El propósito es mitigar las repercusiones del síndrome de burnout y la ansiedad en los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca.

PRIMERA: Se recomienda al presidente de la Junta de Fiscales Superiores del distrito Fiscal de Puno implementar talleres de manejo de estrés, como la respiración profunda, relajación muscular progresiva o el mindfulness para que los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca puedan reconocer y gestionar los síntomas del síndrome de burnout y ansiedad.

SEGUNDA: Se sugiere al presidente de la Junta de Fiscales Superiores del distrito Fiscal de Puno incluir estrategias organizacionales y personales para los trabajadores, tales como implementar áreas para pausas activas o relajación, si es posible también se podrían ofrecer horarios flexibles o días de descanso compensatorio, esto con el fin de disminuir los síntomas del burnout.

TERCERA: Se sugiere al presidente de la Junta de Fiscales Superiores del distrito Fiscal de Puno establecer un programa de apoyo psicológico con el objetivo de ayudar a los trabajadores a gestionar la ansiedad mediante métodos de relajación.

CUARTA: En el futuro, sería importante que el Ministerio Público de San Román I en Juliaca priorice el bienestar de sus trabajadores a través de estrategias que ayuden a prevenir y gestionar el agotamiento emocional. Una opción viable sería la implementación de programas de apoyo psicológico y bienestar laboral, donde se brinden espacios de escucha activa y se promuevan pausas activas, así como técnicas de manejo del estrés que permitan a los trabajadores afrontar mejor la carga emocional de sus funciones.

QUINTA: Aunque no se ha encontrado una relación entre la despersonalización y la ansiedad, es crucial que los trabajadores de la sede del Ministerio Público adquieran

conocimientos sobre estos temas para mitigar los efectos de la despersonalización. Se recomienda la implementación de talleres sobre inteligencia emocional y empatía, así como la promoción de espacios de interacción entre colegas que refuercen la identidad grupal y el sentido de pertenencia. Estas acciones pueden fortalecer las relaciones interpersonales y prevenir el distanciamiento emocional en el entorno laboral.

SEXTA: Se recomienda que los trabajadores de la sede del Ministerio Público de Juliaca implementen estrategias para el reconocimiento de sus logros diarios, ya que esto contribuirá a mantener su motivación y bienestar en el trabajo. Para ello, se sugiere la creación de un sistema de autorreflexión y reconocimiento, como llevar un diario de logros o compartir avances en reuniones de equipo. Además, la implementación de programas de incentivos o reconocimientos simbólicos entre colegas puede reforzar la satisfacción laboral y el sentido de propósito en sus funciones.

Referencias Bibliográficas

- Aaron B, Emery G, Greenberg, R. (1985). Trastornos de ansiedad y fóbias una perspectiva cognitiva. *EMC - Tratado de Medicina*, 23(2), 1–8.
- Atencio-Janela, C., Aranguren-Avenidaño, F., & Rivera-Lozada, O. (2021). Comparación mundial de los niveles de ansiedad y depresión durante la pandemia de COVID-19. *Gaceta Medica de Mexico*, 157(4), 450. <https://doi.org/10.24875/GMM.M21000591>
- Beck, A. T., & Clark, D. A. (2012). *Ansiedad: una condición común pero multifacética. Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad.*
- Bejarano, R. (2020). Prevalencia de ansiedad y síndrome de Burnout en médicos residentes según horas de trabajo del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2018, 32.
- Carlin M, & Garcés E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Rev Anales de Psicología [revista en Internet]* 2010 [acceso 26 de octubre de 2017]; 26(12) : [169-180]. *Anales de Psicología*, 26(1), 169–180.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Chacón Delgado, E., De La Cera, D. X., Fernández Lara, M., & Murillo Arias, R. (2021). Generalidades sobre el trastorno de la ansiedad. *Revista Cúpula*, 35(1), 23–36.
- Congreso XXI, M. (2007). Síndrome de Burnout y la depresión del médico de hoy Burnout syndrome and its relation with the Physician's depression. *Acta Médica Colombiana*, 32(3), 173–174.
- Cruzado, L., Núñez, P., & Rojas, G. (2013). Despersonalización : más que síntoma , un. *Neuro-Psiquiatria*, 76(2), 120–125.
- Delgado Vásquez, A. (2003). El síndrome del Burnout en profesores de educación

- secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 6(2), 26.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5149>
- Fernández, N., Prada, S., Villanueva-Congote, J., & Rodríguez, S. (2022). Evaluación del desgaste laboral (burnout) y ansiedad en personal de salud durante la pandemia por Covid-19. *Revista Urología Colombiana / Colombian Urology Journal*, 31(01), e6–e11.
<https://doi.org/10.1055/s-0042-1748051>
- Freudenberg. (1974). Prevalencia De Burn Out En Residentes De La Carrera De Médico, 46.
- Gallo, K., & Jácome, C. (2022). *Síndrome de Burnout y ansiedad en docentes en la ciudad de Quito*.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33–40.
<https://doi.org/10.1590/s0036-36342002000100005>
- Irigoin Diaz, A., & Huyhua Gutierrez, S. C. (2022). Síndrome de Burnout y Ansiedad en profesionales de la salud, hospital Gustavo Lanatta Luján, Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 46.
<https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.866>
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199–208.
- Julca Chuquiasta, E. (2020). Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado, 1–5.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 42–80.
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (2020). Burnout in Health Professions: A Social Psychological Analysis. *Social Psychology of Health and Illness*, (January 1982), 243–268.
<https://doi.org/10.4324/9780203762967-14>

- Medicina, F. D. E., Donal, S., & Claudia, D. (2020). Perfil Sociodemográfico, Nivel De Síndrome De Burnout Y Su Asociación Con El Nivel De Ansiedad En Médicos E Internos De Medicina Del Hospital De Camaná, 2020. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 0–37.
- Medina Tataje, B. O. (2021). Ansiedad y síndrome de burnout sobre el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en Lima- Perú, 2020, 2–55.
- Ocaña, & Gavilanes. (2022). Universidad técnica de ambato facultad de ciencias de la salud carrera de enfermería. *Repositorio UTA*, 76.
- Olivares Faúndez, V. (2017). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 58, 59–63.
- Pacheco-Vásquez, D. P., & Guerrero-Alcedo, J. M. (2021). Prevalencia de trastornos mentales. *Anales de Psicología*.
- Pacoricona, A., & Mayda Barrionuevo Choque, N. (2022). Relación Entre Ansiedad Por Covid-19 Y Burnout En Conductores De Taxi En La Ciudad De Arequipa.
- Pérez, A. M. (2010). El Síndrome De Burnout . Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión Críticas De Cine / Film Reviews the Burnout. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 112, 42–80.
- Puig-Lagunes, A., Ricaño-Santos, K. A., Quiroz-Rojas, E., González-Gutiérrez, R. D., & Puig-Nolasco, A. (2021). Sintomatología de ansiedad y burnout al término de la licenciatura de médico cirujano. *Revista de La Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 78(1), 25–28. <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v78.n1.28447>
- Rivki, M., Bachtiar, A. M., Informatika, T., Teknik, F., & Indonesia, U. K. (n.d.). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title, (112).
- Rondón, M. B. (2006). SALUD MENTAL : UN PROBLEMA DE SALUD PÚBLICA EN EL PERÚ, 23(4), 237–238.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (19AD). Medicina legal de Costa Rica.

- Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119–124.
- Sanz, J. (1993). Distinguiendo ansiedad y depresión: Revisión de la hipótesis de la especificidad de contenido de Beck. *Anales de Psicología*, 9(2), 133–170.
- Sarmiento Valverde, G. S. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(1), 67–72.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
- Schaufeli, W B, Maslach, C., Leiter, M. P., & Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS). *MBI Manual*, (January), 19–26.
- Schaufeli, Wilmar B., & Buunk, B. P. (2004). Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology: Second Edition*.
<https://doi.org/10.1002/0470013400.ch19>
- Sotelo, J., Cubillos, y, & Catañeda, J. (2019). Evaluación de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Colaboradores de Firma de Abogados COOSOLISERV en la Ciudad de Bogotá. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Zhou, Z., Li, H., & Jia, Y. (2019). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Técnicas e Instrumentos
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son los niveles de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de ansiedad que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio</p>	<p>Objetivo General Identificar la relación entre burnout y la ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024</p> <p>Objetivos específicos Conocer los niveles de burnout que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024</p> <p>Conocer los niveles de ansiedad que presentan los trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024</p> <p>Identificar la de relación entre el agotamiento emocional y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024</p> <p>Identificar la relación entre la despersonalización y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024</p>	<p>Hipótesis General Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.</p> <p>Hi: Existe relación entre el síndrome de burnout y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Los trabajadores de la sede del Ministerio Publico San Roman I de Juliaca, presentan altos niveles del síndrome de burnout. Los trabajadores de la sede del Ministerio Publico Sn Roman I de Juliaca, presentan niveles leves de ansiedad Existe relación entre el agotamiento emocional y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio</p>	<p>Nivel de Investigación Correlacional según Sampieri</p> <p>Diseño de Investigación No experimental, de corte transversal según Hernández Sampieri</p> <p>Método aplicado en la Investigación Inductivo</p> <p>Población y Muestra Población finita, muestreo probabilístico y estará constituida por aproximadamente 48 personas</p>	<p>Técnicas -Encuesta</p> <p>Instrumentos Síndrome de Burnout Maslach <i>Burnout Inventory</i> (MBI)</p> <p>Depresión: Inventario de Ansiedad de Beck-II (BDI-II)</p> <p>-Carta de consentimiento informado</p>

<p>Público San Román I de Juliaca, 2024? ¿Cuál es la relación entre la realización personal y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024?</p>	<p>Identificar la relación entre la realización personal y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024</p>	<p>Público San Román I de Juliaca, 2024. Existe relación entre la despersonalización y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024. Existe relación entre la realización personal y ansiedad en trabajadores de la sede del Ministerio Público San Román I de Juliaca, 2024.</p>
--	--	--

Anexo 2: Matriz de Instrumentos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala respuestas	Escala valorativa	Escala total
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Sobrecarga	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Nunca	Bajo: De 0 a 18	
		Agotamiento			Medio: De 19 a 26	
	Despersonalización	Actitudes de cinismo	5,10,11,15,22	Una vez al mes o menos	Alto: De 27 a 54	Bajo: De 0 a 25
		Actitud frente al cliente		Unas pocas veces al mes	Bajo: De 0 a 5	Medio: De 6 a 9
		Actitud impersonal		Una vez a la semana	Alto: De 10 a 30	Medio: De 26 a 74
	Realización personal	Sentimientos de competencia	4,7,9,12,17,18,19,21	Unas pocas veces a la semana	Bajo: De 40 a 56	Alto: De 75 a 99
		Desarrollo profesional		Todos los días	Medio: De 34 a 39	
	Satisfacción con el trabajo			Alto: De 0 a 33		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala respuestas	Escala valorativa	Escala total
Ansiedad	Cognitiva	Miedo a perder el control Incapacidad para relajarse Sensación de inestabilidad Mareos	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8,10, 11, 12, 14, 15,16, 18 y 20	Nunca o casi nunca A veces Con bastante frecuencia Siempre o casi siempre	El puntaje total se obtiene de la suma de cada uno de los reactivos siendo 0 el puntaje mínimo y 63 el puntaje máximo.	<i>Ansiedad mínima:</i> De 0 al 5
	Somática	Palpitaciones Sudoración Temblor de manos Dificultad para respirar	5,10,11,15,22			<i>Ansiedad leve:</i> De 6 a 15 <i>Ansiedad moderada:</i> De 16 al 30 <i>Ansiedad severa:</i> De 31 al 63

Anexo 3: Instrumento Síndrome de Burnout

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

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

Por favor señale el número que considere más adecuado

N°	ITEMS		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	E	X						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	E				X			
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	E	X						
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	P				X			
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.	D	X						
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	E	X						
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	P				X			
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	E	X						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	P				X			
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	D	X						
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	D	X						
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	P				X			
13	Me siento frustrado por el trabajo.	E	X						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	E	X						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender profesionalmente.	D	X						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	E	X						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	P				X			
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	P	X						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	P				X			
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	E	X						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	P					X		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	D	X						

C.E = 6 Bajo
D = 0 Bajo
P.P = 22 Bajo

Anexo 4: Instrumento Ansiedad

INVENTARIO DE ANSIEDAD DE BECK

Por favor lea las siguientes afirmaciones y marque con una X en las siguientes alternativas (0,1,2,3) según como se haya sentido en la última semana, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, por lo que se le solicita que sea lo más sincero posible.

- (0) En absoluto
 (1) Levemente, no me molesta mucho
 (2) Moderadamente, fue muy desagradable, pero podía soportarlo
 (3) Severamente, casi no podía soportarlo

	0	1	2	3
1 Hormigueo o entumecimiento	X			
2 Sensación de calor		X		
3 Temblor de piernas	X			
4 Incapacidad de relajarse	X			
5 Miedo a que suceda lo peor	X			
6 Mareo o aturdimiento	X			
7 Palpitaciones o taquicardia	X			
8 Sensación de inestabilidad e inseguridad física	X			
9 Terrores	+			
10 Nerviosismo		+		
11 Sensación de ahogo	+			
12 Temblores de manos	+			
13 Temblor generalizado o estremecimiento	+			
14 Miedo a perder el control	+			
15 Dificultad para respirar	+			
16 Miedo a morir	+			
17 Sobresaltos	+			
18 Molestias digestivas o abdominales			+	
19 Palidez	+			
20 Rubor facial	+			
21 Sudoración (no debida al calor)		+		

5 = Ansiedad Mínima

Anexo 5: Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado
PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Institución: SEDE DEL MINISTERIO PUBLICO, SAN ROMAN I

Investigadores: CCALLA COILA, Fabiola
CAPQUEQUI LUQUE, Yuli Raquel

Título: SÍNDROME DE BURNOUT Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE
LA SEDE DEL MINISTERIO PUBLICO SAN ROMAN I DE JULIACA,
2024

La presente investigación titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE LA SEDE DEL MINISTERIO PUBLICO SAN ROMAN I DE JULIACA, 2024" es realizada por las bachilleres de psicología de la Universidad Continental CCALLA COILA, Fabiola y CAPQUEQUI LUQUE, Yuli Raquel, por lo que le estamos invitando a participar en este proyecto.

Antes de decidir si desea participar o no, se le brindará la información necesaria, para que pueda tomar una decisión informada, puede usted realizar todas las preguntas que desee y se le responderá gustosamente. Este proceso se denomina Consentimiento Informado. El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de un par de encuestas relacionadas a los temas que figuran en el título de la investigación, lo que tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, toda información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario aplicado serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Así mismo indicar que no se contemplan riesgos físicos o psicológicos en esta etapa de la investigación. El llenado de los instrumentos de recolección de datos no implica un esfuerzo que pueda repercutir sobre la integridad de su salud.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo, puede hacer preguntas en cualquier momento durante la participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, BRYAN ANZ acepto la participación voluntaria en esta investigación, he sido informado(a) del objetivo de la investigación. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 35 minutos.

Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a CCALLA COILA, Fabiola y CAPQUEQUI LUQUE, Yuli Raquel a los teléfonos 996 302365 y 917 787749 respectivamente.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados del estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a las investigadoras a los teléfonos anteriormente mencionados.

BRYAN ANZ [Firma] 26-06-24
Nombre del Participante Firma del Participante Fecha

Anexo 6: Solicitud Permiso

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DR. GERMAN APAZA PARICAHUA
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL PUNO



CCALLA COILA FABIOLA, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 77135546, con domicilio real en Jr. Cabana N° 418 de la ciudad de Juliaca, con correo electrónico fabicalla01@gmail.com y número de celular 996302365,
CAPQUEQUI LUQUE YULI RAQUEL, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 77414622, con domicilio real en Jr. Villa Quebrada MZ-B de la ciudad de Juliaca, con correo electrónico rcapquequiluque@gmail.com y número de celular 917787749, reciba Ud. Nuestro cálido y afectuoso saludo, al mismo tiempo permítanos exponerle lo siguiente:

Que en nuestra condición de Bachilleres en **PSICOLOGÍA** de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, solicitamos a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación sobre **"SÍNDROME DE BURNOUT RELACIONADO A LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE DEL MINISTERIO PÚBLICO, SAN ROMÁN I, JULIACA 2024"** para optar el grado de Licenciatura en Psicología, Por lo tanto. Solicitamos permiso para realizar una evaluación psicométrica al personal que labora en mencionada sede y la autorización del uso del nombre de dicha institución la cual será únicamente con fines de estudio e investigación.

POR LO EXPUESTO:

Agradecemos su atención y esperando no exista inconveniente alguno, solicitamos acceda a lo solicitado.

Juliaca, 16 de abril del 2024.


 Ccalla Fabiola


 Capquequi Yuli

Anexo 7: Carta de Aceptación

	MINISTERIO PÚBLICO REPUBLICA DEL PERÚ	<i>Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres</i> <i>Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la</i> <i>conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho</i> PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE PUNO
Puno, 25 de Abril del 2024		Firma Digital Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del D.F.P. Número de Autor del Documento: 2024.004 02430 0002
CARTA N° 000034-2024-MP-FN-PJFSPUNO		
Señorita. FABIOLA CCALLA COILA YULI RAQUEL CAPQUEQUI LUQUE		
Asunto : SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION.		
Referencia : SOLICITUD N° S/N		
Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente en atención al asunto y al documento de la referencia, en donde ha solicitado autorización para realizar su trabajo de investigación "SÍNDROME DE BURNOUT Y ANSIEDAD EN PERSONAL DE LA SEDE DEL MINISTERIO PÚBLICO, SAN ROMAN I DE JULIACA, 2024".		
Al respecto, este despacho autoriza la realización del trabajo de Investigación, así como también el uso del nombre de la institución solo con fines académicos. De la misma manera, se recomienda coordinar con los fiscales jefes de despacho para la aplicación de los test psicométricos.		
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.		
Atentamente,		
GERMAN APAZA PARICAHUA PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE PUNO		
GAP/MI /s/		
<hr/> <small>(011) 625-6666 PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE PUNO Av. Abancay Cdra. 8 s/n Lima - Perú</small>		