



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE HUMANIDADES  
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

“SÍNDROME DE BURNOUT E INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA EN  
UNA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE SAN JUAN DE  
MIRAFLORES”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

NATALY MELISSA MINAYA CASTILLO

**ASESOR**

MG. LINDA QUIÑONES DE ESPÍRITU

**LIMA, PERÚ, MARZO DE 2018**

## **DEDICATORIA**

A mis padres. Aurelia Castillo Rojas y  
Valentín Minaya, con todo mi amor.

## **AGRADECIMIENTO**

En agradecimiento a las personas que a continuación mencionaré, sin ellos no hubiese sido posible la presente investigación:

Agradecer a Dios, porque a través de su palabra conocí que todo tiene un propósito, a mi familia, por su constante apoyo durante mi etapa universitaria.

A mis amigas, a las que llegaron para habitar en mi corazón, a las que llegaron para quedarse; por su constante apoyo y confianza hacia mi persona.

A Linda Quiñones, quien ha sido mucho más que una asesora de tesis, siendo un referente de humildad, responsabilidad, perseverancia, compromiso y éxito.

A las personas que conocí estudiando y realizando las prácticas pre-profesionales con quienes desarrollé la pasión y ética en la profesión.

Finalmente, a las instituciones públicas que me brindaron los datos para que esta investigación se haga realidad; al presidente de la Asociación del mercado de Ciudad de Dios del distrito de San Juan de Miraflores.

## RESUMEN

Se estudió la asociación entre el Síndrome de Burnout y la interacción Trabajo-familia, utilizándose como instrumentos la Escala del Síndrome de Burnout (MBI) de Maslach y Jackson (1981) y el Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) de Hambleton, Merenda y Spielberger; Muñiz y Bartram (2005), en 200 comerciantes del mercado Ciudad de Dios. El tipo de investigación es cuantitativa, siendo el diseño es correlacional y transversal. Se identificó que nivel prevalente del Síndrome Burnout es alto en el (22.5%) y promedio alto en el (27.5%); así mismo para la interacción positiva trabajo-familia se identifica al (36.5%) en el nivel alto y al (44%) en el nivel bajo, en la interacción positiva familia-trabajo. Respecto a las dimensiones del síndrome de Burnout, se identificó relación significativa entre la dimensión despersonalización, realización con la interacción positiva trabajo-familia ( $p<0.05$ ), también una relación significativa positiva entre el nivel de Síndrome de Burnout con la interacción positiva trabajo-familia y familia-trabajo ( $p<0.05$ ), Finalmente, una relación significativa inversa ( $p<0.05$ ) entre el nivel de Burnout con el nivel de interacción negativa trabajo-familia y familia-trabajo.

**Palabras clave:** Burnout, interacción trabajo-familia, comerciantes.

## ABSTRACT

The association between the Burnout Syndrome and the Work-family interaction was studied, using as instruments the Burnout Syndrome Scale (MBI) of Maslach and Jackson (1981) and the Work-Family Interaction Questionnaire (SWING) of Hambleton, Merenda and Spielberger; Muñiz and Bartram (2005), in 200 merchants of the City of God market. It was identified that the prevailing level of Burnout Syndrome is high in (22.5%) and high in the (27.5%); Likewise, for the positive work-family interaction, it is identified (36.5%) in the high level and (44%) in the low level, in the positive family-work interaction. Regarding the dimensions of the Burnout syndrome, a significant relationship was identified between the dimension of depersonalization, realization with the positive work-family interaction ( $p < 0.05$ ), and also a significant positive relationship between the level of Burnout Syndrome and the positive interaction work- family and family-work ( $p < 0.05$ ), Finally, a significant inverse relationship ( $p < 0.05$ ) between the level of Burnout with the level of negative interaction work-family and family-work.

**Keywords:** Burnout, work-family interaction, merchant.

## RESUMO

A associação entre a síndrome de burnout e interação família-trabalho estudados e utilizados como instrumentos Escala Síndrome de Burnout (MBI) Maslach e Jackson (1981) e Questionário Interação Trabalho-Família (SWING) Hambleton, Merenda e Spielberger; Muñiz e Bartram (2005), em 200 comerciantes do mercado Cidade de Deus. Identificou-se que o nível prevalente de Síndrome de Burnout é elevado em (22,5%) e alto no (27,5%); Da mesma forma para a interação positiva trabalho-família é identificado (36,5%) no nível elevado e a (44%) no nível baixo, a interação positiva família-obra. Em relação às dimensões da síndrome de neutralização, relação significativa entre a dimensão despersonalização, forma de realização com uma interação positiva trabalho-família ( $p < 0,05$ ), também uma correlação positiva significativa entre o nível de síndrome da neutralização com Work interação positiva identificada família e trabalho-vida ( $p < 0,05$ ), Finalmente, uma relação inversa significativa ( $p < 0,05$ ) entre o nível de neutralização com o nível de interação negativa trabalho familiar e família-obra.

**Palavras-chave:** Burnout, interação trabalho-família, comerciante.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

RESUMO

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1.	Situación problemática.....	2
1.2.	Formulación del problema.....	4
1.3.	Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1.	Objetivo general.....	5
1.3.2.	Objetivos específicos.....	5
1.4.	Justificación e importancia.....	6
1.5.	Limitaciones de la investigación.....	7

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes nacionales e internacionales.....	9
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	11
2.2.	Bases teóricas.....	13
2.2.1.	Definición del síndrome de burnout.....	13
2.2.2.	Dimensiones del síndrome de burnout.....	14
2.2.3.	Modelos teóricos del síndrome de burnout.....	15
2.2.4.	Causas del síndrome de burnout.....	16
2.2.5.	Consecuencias y síntomas del síndrome de burnout.....	17
2.2.6.	Definición de la interacción trabajo familia.....	18
2.2.7.	Dimensiones de la interacción Trabajo-familia.....	19
2.2.8.	Definición de asociación de mercados.....	20
2.2.9.	Características de la asociación de mercados.....	21

2.2.10. Evolución histórica de los mercados en el Perú.....	22
2.2.11. Rol del comercio tradicional en el desarrollo de las ciudades.....	23

### **CAPÍTULO III: MÉTODO**

3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Población y muestra.....	25
3.3. Hipótesis.....	26
3.4. Variables.....	27
3.5. Métodos e instrumentos de investigación.....	29
3.6. Procedimiento para el análisis de datos.....	30

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Propiedades psicométricas del Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI).....	32
4.1.1. Prueba de validez de contenido del Cuestionario de síndrome de Burnout (MBI).....	32
4.1.2. Validez por análisis de ítems del Cuestionario de síndrome de Burnout (MBI).....	33
4.1.3. Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach.....	36
4.2. Propiedades psicométricas del Cuestionario de Interacción Trabajo-familia (SWING).....	37
4.2.1. Prueba de validez de contenido del Cuestionario de Interacción-trabajo familia (SWING).....	37
4.2.2. Validez por análisis de ítems del Cuestionario de Interacción Trabajo familia (SWING).....	38
4.2.3. Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Interacción-Trabajo familia (SWING).....	41
4.3. Resultados descriptivos.....	42
4.4. Diferencias significativas del síndrome de burnout, según variables de control.....	43
4.5. Diferencias significativas de la interacción trabajo familia según variables de control.....	48
4.6. Prueba de hipótesis.....	52



4.7 .Prueba de hipótesis específica.....	53
------------------------------------------	----

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, RESULTADOS Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión.....	55
5.2. Conclusiones.....	57
5.3. Recomendaciones.....	59

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout.....	28
Tabla 2	Operacionalización de la variable Interacción trabajo-familia.....	28
Tabla 3	Validez de contenido de la Escala del Síndrome de Burnout (MBI).....	32
Tabla 4	Análisis de ítems del Cuestionario de Síndrome de Burnout (MBI)	33
Tabla 5	Análisis de ítems de dimensión agotamiento emocional.....	34
Tabla 6	Análisis de ítems de la dimensión despersonalización.....	34
Tabla 7	Análisis de ítems de la dimensión realización de trabajo.....	35
Tabla 8	Consistencia interna del Síndrome de Burnout.....	36
Tabla 9	Validez de contenido del Cuestionario de Interacción trabajo-familia (SWING).....	37
Tabla10	Análisis de ítems del Cuestionario de Interacción trabajo-familia (SWING).....	38
Tabla11	Análisis de ítems de la dimensión Interacción negativa trabajo-familia.....	39
Tabla12	Análisis de ítems de la dimensión Interacción negativa familia-trabajo.....	39
Tabla13	Análisis de ítems de la dimensión Interacción positiva trabajo-familia.....	40
Tabla14	Análisis de ítems de la dimensión Interacción positiva trabajo-Familia.....	40
Tabla15	Consistencia Interna de la Interacción trabajo-familia.....	41
Tabla16	Niveles del Burnout en los trabajadores.....	42
Tabla17	Nivel de la Interacción trabajo-familia y sus dimensiones.....	43
Tabla18	Prueba de normalidad de Burnout e Interacción trabajo-familia.....	43
Tabla19	Diferencias significativas del nivel de Burnout y sus dimensiones...	44
Tabla20	Diferencias significativas del Burnout según edad.....	44
Tabla21	Diferencias significativas del Burnout según tiempo de trabajo.....	45

Tabla22	Diferencias significativas del Burnout y sus dimensiones según estado civil.....	46
Tabla23	Diferencias significativas del Burnout y sus dimensiones según turno de trabajo.....	46
Tabla24	Diferencias significativas del Burnout y sus dimensiones según la situación laboral.....	47
Tabla25	Diferencias significativas en la Interacción trabajo-familia según edades.....	48
Tabla26	Diferencias significativas en la Interacción trabajo-familia según género.....	49
Tabla27	Diferencias significativas en la Interacción trabajo-familia según tiempo de trabajo.....	49
Tabla28	Diferencias significativas en la Interacción trabajo-familia según estado civil.....	50
Tabla29	Diferencia de la Interacción trabajo-familia según situación laboral.....	51
Tabla30	Diferencias significativas de la Interacción trabajo-familia según situación laboral.....	51
Tabla31	Correlaciones entre el Burnout y la Interacción trabajo-familia....	52
Tabla32	Correlaciones entre Burnout y la Interacción trabajo-familia.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Tipos de Síntomas del Síndrome de Burnout.....	17
Figura 2	Clasificación de Mercados Municipalidad de Lima (1994).....	21

## INTRODUCCIÓN

En algún momento de su vida laboral, las personas presenta algunos rasgos del síndrome de burnout, o el mismo burnout (Martínez, Belalcazar y Quemaran, 2014) evidenciándose con algunos síntomas que dañan y alteran su estado psicológico, siendo una de las áreas más afectadas, el estado emocional que se manifiesta en el trabajo con alteraciones de la conducta, alteraciones del sueño y problemas en las relaciones interpersonales como consecuencia de las demandas del trabajo y la familia.

Lo expresado anteriormente es una tendencia en la gran mayoría de países y contextos, por ello, ha despertado el interés de los investigadores, quienes vienen reportando datos que ayudan a comprender el desarrollo del estrés laboral crónico y sus consecuencias en los trabajadores, especialmente los trabajadores que interactúan con otras personas como los comerciantes y vendedores, por ello, en esta investigación se ha planteado estudiar la relación entre el síndrome de burnout y la interacción trabajo-familia, el cual contribuirá a identificar el estado emocional y la dinámica de las relaciones trabajo-familia en comerciantes del Mercado Ciudad de Dios de San Juan de Miraflores. La investigación se divide en cinco capítulos los cuales presentamos a continuación.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, describiéndose la realidad o situación del problema, la formulación del problema, el objetivo general y los específicos, la justificación e importancia del tema y las limitaciones encontradas en la realización de este estudio.

En el capítulo II, presenta los antecedentes de las variables de estudio directas o indirectas realizadas previamente. Así mismo, se exponen las diversas bases teóricas y científicas de las variables de estudio por separado.

En el capítulo III, se presentan el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las hipótesis la operacionalización de las variables, poniendo énfasis en la descripción psicométrica del instrumento.

En el capítulo IV, presenta los resultados del Síndrome de Burnout y la interacción trabajo-familia, de acuerdo a los objetivos planteados

Finalmente, en el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1. Planteamiento del Problemas**

### **1.1. Situación problemática**

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) señala que el estrés laboral constituye una enfermedad que pone en riesgo la vida de las personas, afectando significativamente la economía de los países, dejando muchas veces secuelas físicas y psicológicas permanentes que impactan en la productividad y calidad de vida de los trabajadores.

La economía y los sistemas de trabajo han venido cambiando significativamente en estos últimos años, incrementándose las tasas de desempleo segmentado y la competitividad, sobre todo, en países en vías de desarrollo como el Perú (OMS, 2014), afirma que la población económicamente activa representa la mitad de la población en todo el mundo siendo el sector de la población más importante, ya que son el sustento de sus familias, sin embargo, muchos de estos trabajadores no presentan las condiciones laborales que favorezcan un estilo de vida saludable.

En el Perú, desde los años setenta gran cantidad de comerciantes informales ocuparon lugares públicos con el objetivo de vender sus productos, sin ningún control y planificación, sin embargo, en la última década la fiscalización intensa de las municipalidades ha hecho que los comerciantes se formalicen agrupándose en asociaciones. En la actualidad existen 328 mil 946 puestos de venta y 2 116 mercados en todo el país INEI (2017), de los cuales 307 se han aperturado en los últimos 7 años.

Debido al rápido incremento de estas asociaciones el Congreso de la República (2007) emite la Ley 28976, donde define a estas entidades como mercado de abastos, supeditando su funcionamiento a una licencia individual o colectiva, es en este contexto, que los comerciantes de los mercados de abastos

optan por licencias colectivas que mejoraron significativamente la planificación, servicio y seguridad de estos concurridos centros de comercio.

Las asociaciones de mercados han mejorado significativamente su infraestructura, más no la atención y las condiciones laborales de sus trabajadores, que siguen laborando de manera informal, sin beneficios sociales, con horarios que no respetan la ley laboral vigente y en pésimas condiciones ambientales, hacinados en pequeños espacios que ponen incluso en riesgo su vida, como lo indica el INEI (2017) que reporta, que los principales problemas de los mercados de abastos son, el déficit la infraestructura y el manejo de residuos sólidos.

En el distrito de San Juan de Miraflores existen 64 asociaciones de comerciantes, siendo el mercado Ciudad de Dios uno de los primeros y más importantes en Lima Sur. En ella laboran diariamente más de 350 comerciantes, suministrando productos de primera necesidad a la población expuestos a jornadas laborales de más de doce horas diarias y a muchos otros problemas laborales, como el hacinamiento, la exposición permanente al ruido y la contaminación; los cuales generan niveles altos de estrés crónico.

El estrés laboral crónico o burnout, es un síndrome psicológico que se caracteriza por un profundo agotamiento emocional, la despersonalización de actividades y la reducida percepción de la realización personal, como consecuencia de las excesivas demandas laborales. Este síndrome ocurre con mayor frecuencia en trabajadores que laboran con personas (Maslach, 1993). En el Mercado Ciudad de Dios los trabajadores presentan todos los indicadores planteados por Maslach, ya que los vendedores y comerciantes experimentan un profundo agotamiento emocional, debido a que invierten todo su tiempo en el trabajo, sumado a ello, los vendedores presentan puestos pequeños, por el cual invaden los espacios de tránsito. Por otro lado, la interacción permanente con sus compañeros como consecuencia del hacinamiento, hace que surjan conflictos y rumores; por el cual, presentan un ambiente laboral tóxico con muchos problemas que con frecuencia es trasladado a la familia.



La interacción conflicto-trabajo-familia es definida en la psicología como las demandas mutuamente incompatibles que surgen de la interacción del trabajo a la familia y de la familia al trabajo generando conflicto (Greenhaus y Beutell, 1985). Los comerciantes del mercado Ciudad de Dios tienen como principal objetivo vender la mayor cantidad diaria de productos, por lo tanto, no existe un contacto permanente con los hijos, situación que puede generar demandas negativas de la familia, como el reclamo de los hijos por la ausencia de los padres, en sus actividades escolares, cumpleaños, etc.

Edwards y Rothbard (2000) refieren que los bienes y servicios necesarios para vivir y sostener a la familia provienen de la retribución laboral. En los vendedores de mercados no existe asesoría para la planificación del tiempo con la familia y las actividades de ocio, por ello, organizan sus actividades personales de manera espontánea e empírica que muchas veces les generan conflictos familiares y laborales, por lo tanto, desarrollan una percepción de crecimiento económico con un alto costo en la calidad de vida y realización personal, a la cual ellos llaman, sacrificio.

Por lo presentado, se considera importante el estudio de las demandas familiares y las demandas laborales en relación con los niveles de Burnout, por ello se ha considerado plantear la siguiente pregunta de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la interacción Trabajo-Familia (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de interacción Trabajo-Familia (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar las propiedades psicométricas de la Escala de Síndrome de Burnout (MBI) y la Escala de Interacción Trabajo-Familia (SWING) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.
- Precisar el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.
- Identificar el nivel de interacción trabajo-familia y sus dimensiones (D1: Interacción positiva trabajo- familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.
- Analizar las diferencias significativas del síndrome de Burnout y sus dimensiones (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo) en función del género, edad, estado civil, situación laboral, y tiempo de trabajo en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.

- Analizar las diferencias significativas de la interacción trabajo-familia y sus dimensiones (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en función del género, edad, estado civil, situación laboral, y tiempo de trabajo en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.
  
- Establecer la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo) y las dimensiones de la interacción Trabajo-familia (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.

#### **1.4. Justificación e importancia**

La investigación presenta justificación teórica, debido a que se evaluó el modelo teórico de Maslach del Síndrome de Burnout y el modelo teórico de Interacción trabajo- Familia en la población estudiada (comerciantes de una asociación de mercados de San Juan de Miraflores), siendo estos resultados relevantes para estudios posteriores que consideren este modelo teórico.

Presenta justificación práctica, debido a que se determinó la prevalencia del Síndrome de Burnout y la prevalencia de la Interacción Trabajo-Familia. Estos resultados facilitarán a la administración de la asociación de comerciantes “Ciudad de Dios” tomar decisiones que permitan prevenir las consecuencias del estrés crónico, especialmente en la familia.

Presenta justificación social ya que se ha considerado como población de estudio, una asociación de comerciantes (Mercado Ciudad de dios), generalmente poco estudiada por dificultad de acceder a la población, este estudio hace un aporte

importante del estado psicológico de los comerciantes, ya que presentan largas jornadas laborales ininterrumpidas.

### **1.5. Limitaciones**

La investigación tuvo como limitación de tipo teórica, debido que no se hallaron antecedentes de investigación que relacionen ambas variables estudiadas en esta población, (burnout e interacción trabajo-familia) por lo tanto, se tuvo que considerar investigaciones secundarias que asocien a las dos variables, en poblaciones relacionadas a supermercados, vendedores de tiendas retail, etc.

Así mismo, presenta limitación de tiempo, ya que, no se disponía de mucho espacio para la recolección de la muestra debido a que los comerciantes y vendedores no lo consideran importante el desarrollo de las investigaciones psicológicas.

Finalmente, presenta limitación en la generalización de los resultados, puesto que, solo se considera como muestra, una asociación de comerciantes del distrito de San Juan de Miraflores (Mercado Ciudad de Dios), por lo tanto, los resultados solo podrán generalizarse para esta población.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes nacionales e internacionales**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Saavedra (2016) analizó la relación entre satisfacción laboral e interacción trabajo-familia en una muestra de 62 participantes en España, donde la mitad de ella eran hombres y la otra mitad mujeres. Los resultados indican una relación entre satisfacción laboral e interacción trabajo-familia. Los resultados identifican que a mayor satisfacción laboral, mayor interacción positiva trabajo-familia y familia-trabajo, así como menor interacción negativa familia-trabajo y trabajo-familia. Finalmente los cinco factores de satisfacción laboral no presentan relación significativa con todos los factores de interacción trabajo familia positiva y negativa.

Kulakova (2016) investigó los supuestos culturales adheridos a la configuración del desgaste profesional (Burnout) desde la percepción, vivencia y práctica de los nicaragüenses. La investigación es de tipo mixto y se utilizó como instrumento la Escala de Burnout de Maslach (MBI), la muestra la formaron 505 docentes de 112 centros educativos. Los resultados indicaron que la población nicaragüense no considera importante la evaluación de los factores que afectan el estado emocional de las personas. Respecto a las propiedades psicométricas del (MBI) se halló validez de constructo mediante el análisis factorial explicando el 42% de la variabilidad de los datos; sin embargo, en la confiabilidad no se encontró índices de consistencia aceptables mostrando debilidades psicométricas como en otros contextos.

Andrade (2015) investigó el conflicto trabajo-familia en obreros de México. La investigación es cuantitativa de diseño correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de interacción trabajo-familia SWING y la Escala de Estrés Percibido (PSS), la muestra la constituyeron 172 obreros. El estudio no haya diferencias significativas entre la interacción trabajo-familia, el estrés percibido y el enriquecimiento trabajo familia, considerando los obreros que estudian y no estudian.

Ortega (2015) se enfocó en investigar la relación entre la satisfacción laboral y el estresor trabajo-familia en 445 docentes de la ciudad de Guayaquil. La

investigación es de tipo diseño no experimental y de tipo correlacional, utilizándose como instrumento el Cuestionario Occupational Stress Indicator y el Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). Los resultados hallan que no existe asociación significativa ( $p > 0.05$ ) entre la satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia. Además, se observa que el nivel de estrés que se produce como consecuencia de la relación trabajo-familia cambia en función de las variables socio-familiares sexo, edad, estado civil, número de hijos y estado civil. Para la satisfacción laboral solo se reportan diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en función del estado civil.

Unamuno (2015) investigó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en 219 profesores de instituciones públicas en buenos aires, para ello, planteo una investigación de tipo correlacional y de diseño no experimental. Se usaron como instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en su versión española, y Escala General de Satisfacción Laboral (1979). Los resultados identifican relación significativa negativa ( $p < 0.05$ ) entre la Satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”; y relación significativa positiva ( $p < 0.05$ ) con la dimensión “Realización Personal” y la Satisfacción laboral, También se hallan diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en el nivel de Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en función del tiempo del trabajo. Finalmente, se han hallan diferencias en el Burnout en función del género.

Cicerone (2013) en México, se enfocó en identificar el grado de exposición al Burnout de personas que trabajan en la actualidad en una empresa y comparar con el grado de exposición al Burnout de persona, cuyo trabajo se basa en la atención al público. La investigación de tipo cuantitativa de diseño descriptivo, para evaluar la variable se utilizó el Inventario de Burnout de Maslash, con una muestra conformada por 60 personas laboralmente activas. Los resultados determinan que el 77% de los sujetos que laboran en dicha empresa, padecen de Síndrome de Burnout, mientras que un 23% presentan un nivel bajo.

Hernández (2012) busco identificar el nivel de satisfacción laboral en 15 supervisores de venta y 85 vendedores que laboran en una empresa de 15 supervisores de venta y 85 vendedores Quetzaltenango. El diseño de investigación es de tipo descriptiva y de diseño transversal, utilizándose como instrumento una escala elaborada y validada en este estudio, el cual presenta opciones múltiples de respuesta. Los resultados muestran un nivel alto de burnout en el 54% de los trabajadores de los vendedores y 45% en los supervisores.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Santos (2017) estudio la relación entre bienestar psicológico y las dimensiones de la interacción trabajo-familia en 137 colaboradores de una empresa pública, utilizándose como instrumentos la Escala de Bienestar Psicológico y el Cuestionario de Interacción trabajo-familia. Se halla que existe relación altamente significativa ( $p < 0.001$ ) y directa entre el bienestar psicológico y la interacción positiva familia-trabajo; y una relación significativa ( $p < 0.005$ ) directa, con la interacción negativa familia-trabajo e interacción positiva trabajo-familia; finalmente, una relación no significativa ( $p < 0.05$ ) con la interacción negativa trabajo-familia en estos trabajadores.

Reyes (2017) se propuso identificar el nivel de estrés laboral crónico (burnout) Burnout en trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán en Chiclayo. La investigación de tipo descriptiva y de diseño transversal, conformando la muestra 93 trabajadores. Los instrumentos fueron el Maslach Burnout Inventory MBI. Los resultados determinaron que no existe Síndrome de Burnout en el nivel alto en ninguno de los profesionales de la salud; para la dimensión agotamiento emocional se halla niveles altos de burnout en cirujanos dentistas (16.0%), enfermeros (33,3%) y médicos (26.1%); la dimensión despersonalización se presentó nivel alto en enfermeros (15.6%) y médicos (13.0%); finalmente, en la dimensión de realización personal niveles altos en médicos (4.3%).



Bouverie y García (2017) investigó con el objetivo determinar la relación entre el la motivación laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil de Lima. El tipo de estudio es descriptivo, no experimental de diseño transversal correlacional. La muestra estuvo conformado por 74 trabajadores y se utilizó como instrumentos el Maslach Burnout Inventory General Survey y el Revised Motivation at Work Scale. Los resultados determinan que existe relación significativa ( $p < 0.005$ ) entre la motivación intrínseca y las tres dimensiones del síndrome de burnout. Concluyendo que la motivación intrínseca, es el factor protector más importante para prevenir los efectos del Burnout.

Ingunza (2016) realizó la adaptación de la versión española del Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING) en 343 trabajadores de una empresa minera. Identifico validez de contenido altamente significativos para todos los reactivos mediante la V de Aiken, y confiabilidad por consistencia interna con un Alpha de Cronbach  $> 0.80$ . La validez de constructo se obtuvo a través del análisis factorial identificando 4 factores que confirman el modelo teórico propuesto por los autores. Finalmente se encontraron relaciones significativas ( $p < 0.05$ ) entre la iteración trabajo-familia y los aspectos laborales y familiares.

Carrillo (2014) se planteó identificar algunos factores asociados al síndrome de burnout en internos de del Hospital Militar y Hospital Honorio Delgado Espinoza, utilizando como instrumento el Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach - IAT. Los resultados nos indican que la prevalencia de Síndrome de Burnout es de 30.61%; también se identificó que el 62.20% de internos presenta cansancio emocional y el 56,10% baja realización personal. Entre los factores de riesgo identificados se reportan; ser de sexo femenino (37,5%), ser soltero (100%), vivir con los padres (70%9), trabajar más de 8 horas diarias (100%) y dormir menos de 6 horas diarias (100%). Finalmente, se hallaron relaciones significativas ( $p < 0.005$ ) entre las horas de trabajo, horas de estudio semanales, horas de sueño diario y el síndrome de burnout.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización del burnout**

El estrés y las enfermedades psicosomáticas son uno de los problemas con mayor prevalencia en la sociedad, especialmente en las ciudades (Malinen y Savolainen, 2016), y es consecuencia de una tensión emocional crónica “asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, que daña la calidad de la vida de la persona que lo padece y disminuye la calidad de su trabajo” (Maslach y Jackson (1981), p. 379). En el burnout el nivel de estrés sobrepasa el afrontamiento de la persona (Burke y Greenglas, 1993).

Fernández (2002) indica que fue Freudenberger quien describió por primera vez el concepto de burnout, como agotamiento físico y psicológico que muestran los trabajadores; sin embargo, fue Maslach (1977) quien difundió el concepto en la Asociación Americana de Psicología. Martínez (2010) la define como “un síndrome que produce desgaste profesional, y que padecen las personas que trabajan en contacto directo con usuarios, tales como son el personal sanitario y los docentes” (p. 122).

Posteriormente desde una perspectiva más psicosocial Maslach y Jackson (1981), la consideran como “una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás, y un sentimiento de inadecuación ante las tareas que debe realizar” (p. 235). Además, elaboran un instrumento que puedan medir estos tres indicadores. El instrumento elaborado fue el Maslach Burnout Inventory -IAT (1981), compuesto de tres dimensiones (D1: Realización personal en el trabajo, D2: Agotamiento emocional y D3: Despersonalización). Gil-Monte (2002) indica que cualquier actividad y trabajo puede producir burnout (p.33).

### **2.2.2. Dimensiones Síndrome de Burnout**

Como se precisó en el anteriormente el síndrome de burnout fue conceptualizada por Maslach y Jackson (1981) en tres dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), indicando que las personas que presentan este síndrome, padecen agotamiento físico y psicológico que se caracteriza por una actitud fría frente a los demás, acompañado de un sentimiento de excesivo compromiso con el trabajo. A continuación presentaremos la conceptualización de las dimensiones de Fernández (2002) el cual afirma que el síndrome de burnout presenta tres dimensiones, que son las mismas planteadas por Maslach y Jackson (1981).

#### **Cansancio emocional**

El cual se caracteriza por la pérdida continua de energía, agotamiento físico y emocional, como consecuencia de la excesiva actividad laboral; por ello, las personas que la padecen presentan la impresión de estar agotado, irritado y deprimido (Maslach y Jackson, 1981).

#### **Despersonalización**

Esta dimensión se caracteriza por la presencia alta de sentimiento negativos hacia los compañeros del trabajo, los trabajadores que tienen altos niveles de despersonalización son insensibles y actúan indiferentemente en los problemas del trabajo (Fernández, 2002)

#### **Realización personal**

El cual se caracteriza por profundos sentimientos de incompetencia y fracaso, las personas que presentan bajos niveles de realización personal tienen una baja autoestima y valoración negativa de su trabajo, no hallando satisfacción en él, también, presentan fuerte malestar emocional y actitudes negativas, que la hacen percibirse como un fracasado sin autorrealización personal (Maslach y Jackson, 1981).

### **2.2.3. Modelos teóricos Síndrome de Burnout**

Posteriormente a la difusión del síndrome de burnout en la comunidad académica, surgió la necesidad en los psicólogos de explicar cómo se desencadena este síndrome en los trabajadores, apareciendo teorías que provienen de la psicología social, psicología de las organizaciones y modelos elaborados desde la teoría del intercambio social y desde la teoría organizacional (Aluja, 2012).

Schaufeli y Daamen (1994) afirma que existen tres modelos validos que explican el burnout: Los primeros enfatizan la influencia interna (intrínseca), los otros dos se centran en contingencia social y la importancia del medio y los que se centran en las condiciones laborales. (p.78).

Por otro lado, Buendía y Ramos (2001) destacan que un solo modelo no explica adecuadamente todas las dimensiones del problema, por lo cual sugiere una conceptualización integradora de las tres tendencias (individual, social y organizacional).

También, Gil-Monte y Peiró (1997) construyen un modelo basado en el proceso y consecuencias del síndrome de Burnout, desde un enfoque transaccional, estos autores indican que el burnout se inicia con el bajo nivel de realización personal acompañado de un agotamiento emocional permanente; posteriormente, surgen actitudes de despersonalización más intensos que afectaran la salud de las personas.

El modelo teórico más aceptado es lo propuesto por Maslach y Jackson (1981) el cual considera que el burnout es un síndrome tridimensional. Este modelo se caracteriza por el profundo agotamiento emocional, el impacto de la vida personal y la reducción de la realización personal (Rodríguez, 2012).

### **2.2.4. Causas del Síndrome de Burnout**

En la literatura científica se han reportado múltiples causas del síndrome de burnout siendo los más determinantes las causas de origen individual y las causas laborales.

## **Causas individuales**

Dentro de las causas individuales más determinantes se encuentran los rasgos de la personalidad, las expectativas y la experiencia Arís (2005) considera que las personas con rasgos altos de altruismo pueden favorecer el desarrollo del burnout. Asimismo, considera que cualquier trabajador que mezcle el trabajo con el idealismo y perseverancia tienen una gran probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout (Gil-Monte y Peiro, 1997; Soto y Valdivia, 2012).

Por otro lado las expectativas personales altas son también una de las principales causas que ocasionan el burnout (Aris, 2005). Expectativas como, alta confianza en las habilidades personales y los pensamientos del desarrollo de actividades inéditas destacadas son los causantes del síndrome de burnout.

## **Causa laborales**

Gil-Monte (2002) señalan que el ambiente laboral y las características del trabajo son indicadores que influyen en el desarrollo del estrés crónico (burnout) planteándose dos causas resaltantes, la baja implicación y la sobrecarga laboral.

Respecto a la implicación en el trabajo, el cual es abordado desde los modelos organizacionales, indica que el burnout se inicia con la expectativa de la actividad laboral que se va realizar en el trabajo, en ese sentido es esta disonancia cognitiva la que genera el estrés crónico; puesto que, es este proceso la que genera la satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores. Esta percepción según este modelo puede influir en el nivel de calidad de vida de los trabajadores (Arís, 2005 citado por Soto y Valdivia, 2012).

Finalmente, respecto a la sobrecarga laboral, está relacionada a al exceso de demandas laborales y a las consecuencias que esta conlleva en los trabajadores; pues son, esta demandas las que impulsan e incrementan el nivel de estrés laboral crónico (burnout).

## 2.2.5. Consecuencias y síntomas del Síndrome de Burnout

El burnout presenta múltiples consecuencias en los trabajadores, muchas de ellas impactan significativamente en la funcionalidad de las personas; en ese sentido Mansilla (2012) que en el burnout se caracteriza por un síndrome con signos y síntomas los cuales pueden manifestarse en diferentes componentes áreas conductuales de la personas, siendo las más afectadas, los componentes, físicos, emocionales y conductuales, como se muestra en la siguiente figura 1:

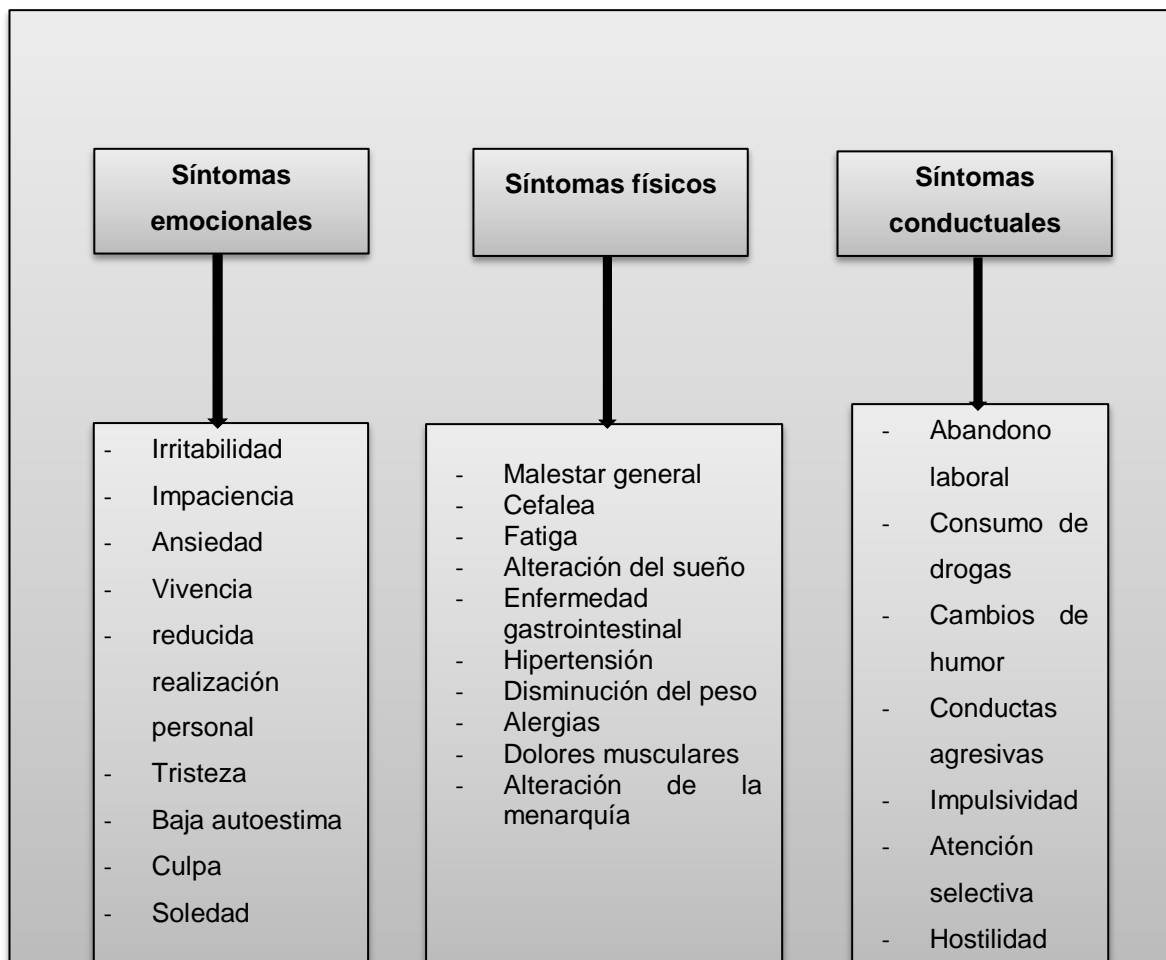


Figura 1. Tipos de síntomas del síndrome de burnout

Así mismo, Maslach y Jackson (1986) indican que este síndrome tiene tres características que resaltan, los cuales fueron considerados en el modelo teórico propuesto para la construcción de la Escala de Síndrome de Burnout (MBI) y son: El agotamiento, la despersonalización y el bajo rendimiento laboral.

Soto y Valdivia (2012) respecto, al modelo propuesto por Maslach indica que los signos y síntomas son consecuencia de las actitudes negativas hacia las

actividades diarias y desarrollo de los trabajadores con burnout; por lo tanto, afecta su desarrollo personal afectando su calidad de vida dentro del trabajo y en sus contextos sociales.

### **2.2.6 Definición de la interacción trabajo-familia**

El concepto de interacción conflicto trabajo familia se ha estudiado a profundidad en España especialmente por Hambleton, Merenda, Spielberger, Muñiz y Bartram (2005) y hace referencia a las demandas de incompatibles de la familia al trabajo y del trabajo a la familia los cuales desarrollan una serie de intereses irreconciliables por lo tanto un conflicto. A continuación presentaremos algunas definiciones conceptuales destacadas de este constructo

Bellido (2000) desde España indica la influencia de la cultura organizacional como la responsable del conflicto trabajo familia; puesto que, los trabajadores con más alto compromiso profesional y que tienen como prioridad el trabajo, son los que presentan demandas laborales incompatibles con las demandas familiares, por lo tanto, este autor define a la interacción trabajo familia como a la incompatibilidad de las demandas familiares a los trabajadores con alta exigencia laboral.

Por otro lado, el Servicio Nacional de la Mujer de Chile (2003) indica que la interacción trabajo-familia es importante; en medida que, los trabajadores respeten y cumplan las obligaciones en la familia y el trabajo de forma conciliadora; es decir, presenten una relación armónica entre la vida familiar y laboral. También propone que una adecuada conciliación entre el trabajo y la familia es saludable para el trabajador; por el cual, considera como áreas determinantes al tiempo laboral, las solicitudes de ausencia, la seguridad laboral y el apoyo de la empresa de trabajo a las demandas familiares de los trabajadores

Chinchilla, Poelmans y León (2003) identifica que el apoyo de las empresas en tener un mayor equilibrio entre la vida laboral y la familiar fortalece el logro de los objetivos de la empresa; es decir, conceptualiza la interacción trabajo familia una relación positiva si se tienen en un adecuado equilibrio de las demandas en ambos sentidos de los dos áreas de desarrollo del trabajador.

Finalmente, (Moreno, Rodríguez y Gurts, 2009) elaboran un cuestionario que mide esta relación considerando las demandas irreconciliables, tanto positivas como negativas entre el trabajo familia y la familia y el trabajo. Las categorías del cuestionario de estos autores es la utilizada para este estudio, por lo tanto también es la definición conceptual que se considera para analizar los resultados.

### **2.2.7 Dimensiones de la interacción trabajo familia**

Moreno (2009) clasifica la interacción conflicto trabajo-familia como el conjunto de demandas de las propias del trabajo y la familia que son mutuamente incompatibles, por lo tanto producen conflictos en la persona; así mismo, “la clasifica en 4 dimensiones, interacción positiva trabajo-familia, interacción negativa trabajo-familia, interacción negativa familia-trabajo e interacción negativa trabajo familia” (p. 34).

#### **Interacción negativa trabajo-familia**

Este componente explica la forma como la vida en el trabajo impacta en la vida familiar. Moreno (2009) indica que la relación la interacción entre los componentes de la familia es la que afecta la vida de los trabajadores. Por otro lado, Jiménez y Moyano (2008) propone que esta interacción trasmite las emociones y comportamientos de los trabajadores a otros espacios donde se desenvuelve socialmente como la familia.

#### **Interacción negativa familia-trabajo**

Este componente del conflicto, representa como la vida familiar turba la vida laboral, expresándose en los múltiples problemas que presentan los trabajadores, los cuales afectan su productividad y eficiencia laboral (Moreno et al., 2009).

Autores como Jiménez y Moyano (2008) expresan que este tipo de conflicto puede suceder cuando el rol de la familia del trabajador no es único es decir, el trabajador asume el rol paterno, materno, etc. al mismo tiempo; por lo tanto, genera un conflicto que roles, caracterizándose por demandas familiares incompatibles y negativas con el trabajo.



## **Interacción positiva trabajo-familia**

Este componente de la interacción trabajo familia explica cómo el trabajo produce demandas positivas a la familia, estas demandas se dan mediante las ventajas que obtiene la familia de los recursos que proporciona el trabajo (Moreno et al, 2009).

Jiménez y Moyano (2008) indica que las medidas organizacionales como la flexibilidad horaria, los permisos, etc. Favorecen este tipo de demandas.

### **Interacción positiva familia-trabajo**

Este componente de la interacción trabajo familia, explica como un adecuado ambiente familiar favorece la vida laboral Moreno et al. (2009) indica que este tipo de relación fortalece la eficiencia y eficacia de los trabajadores. Por otro lado, Jiménez y Moyano (2008) precisan que este tipo de relación optimiza la situación laboral.

#### **2.2.8. Definición conceptual asociación de mercados**

Las asociaciones de comerciantes llamados tradicionalmente mercados populares presentan una gran variedad de nombres en el Perú, mercados municipales, mercados centrales, centros de abastos, mercados de abastos, mercaditos, etc. Municipalidad de Lima (1994); por ello, para un mejor entendimiento de este estudio presentaremos algunas definiciones de mercados que prioricen las definiciones de las instituciones locales.

Por lo afirmado anteriormente se presenta la definición del Congreso de la República que en la Ley 28976 (2007) define a una asociación de comerciantes como “un local cerrado en cuyo interior encuentran distribuidos puestos individuales de venta de prestaciones de servicios en secciones o giros definido, dedicados al acopio y expendio de productos alimenticios y otros tradicionales no alimenticios mayoristas o minoristas como Mercado de Abastos” (p, 4).

Por otro lado, la Municipalidad de Lima (1994) conceptualiza como mercado de abastos a “un sitio o lugar expresamente determinado por el ayuntamiento, destinado a la compra o venta al detalle de productos de primera necesidad, organizado en una unidad comercial estructurada que toma base la organización de pequeños comerciantes” (p. 2). Así mismo la municipalidad también clasifica a los diferentes tipos de mercados de acuerdo a su naturaleza de origen, su finalidad y tamaño, como se muestra en la figura 2.

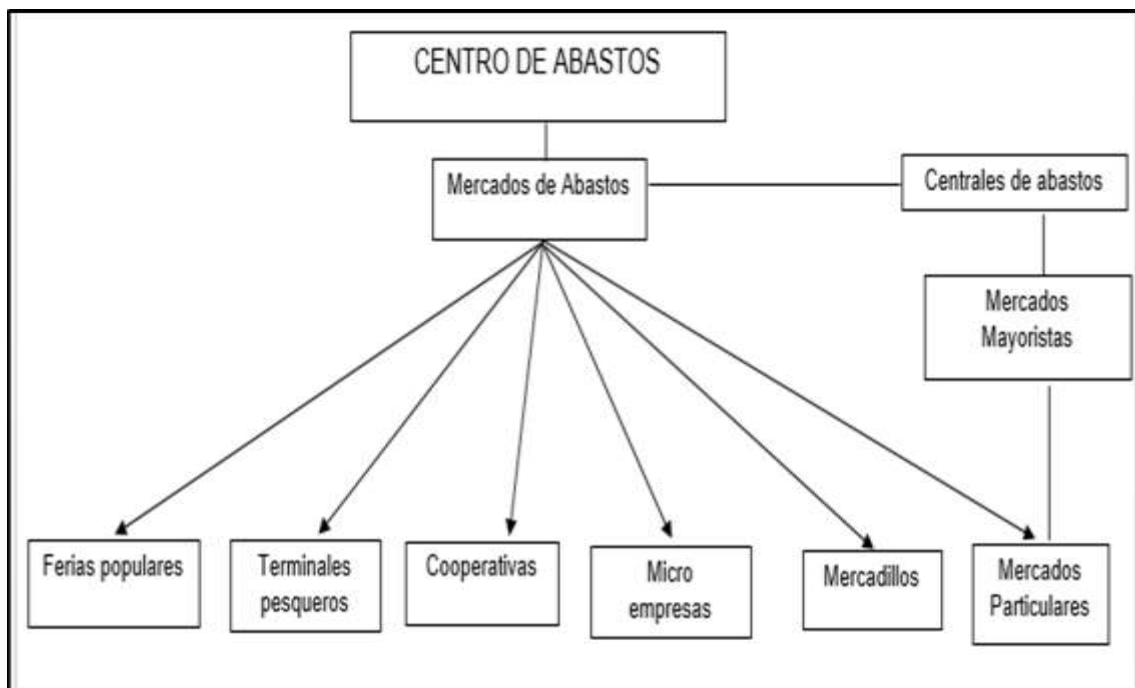


Figura 2. Clasificación de Mercados, Municipalidad de Lima (1994)

### **2.2.9 Características de la asociación de mercados**

La condiciones ambientales y laborales en los mercados de bastos han sido siempre los grandes problemas en estos centros de comercios, ya que, muchos de ellos no presentan servicios higiénicos adecuados, certificaciones de seguridad y distribución de los espacios considerando la evacuación de las personas del mercado, vendedores y compradores en caso de emergencias, como incendios, terremotos, etc.

El ENEI (2017) en el Censo de Mercados de Abastos 2016 indica que, el 90% mercados (2176) presentan agua permanentemente y el 9.3% 242 no presentan desagüe y servicios higiénicos, así mismo el 22,2% evacua la basura y desperdicios

diariamente y el 66.6% no presentan contenedores de basura propios INEI (2017). Estos resultados son preocupantes ya que en ciudades como Lima con niveles de temperatura altos se pueden generar enfermedades por la acumulación de basura que pueden perjudicar a los vendedores y compradores.

### **2.2.10 Evolución histórica de los mercados en el Perú**

El comercio y el intercambio de bienes han estado presentes en la humanidad desde la fundación de las primeras ciudades en medio oriente, siendo la responsable del surgimiento del comercio y la acumulación de la riqueza de las personas. Las comunidades peruanas han utilizado este principio del comercio de muchas formas por ello, ha existido en el Perú intercambio comercial desde las culturas prehispánicas que implantaron el intercambio directo de sus productos mediante el Trueque. Esta forma de comercio predominó durante todo el imperio inca y parte de la colonia.

Al final de la colonización española a inicios de 1800, en el Perú el trueque ya casi había desaparecido como intercambio comercial en las ciudades, dando paso a las grandes ferias, que eran por ese entonces los principales centros de comercio, los cuales se improvisaban y desarrollaban uno o dos días a la semana en las calles y plazas de las ciudades y distritos muy popular en la actualidad en algunas provincias del Perú.

Lima, desde su fundación española en 1535 fue considerada como uno de los más importantes centros de comercio, estatus que mantuvo por varios siglos hasta la actualidad. Lima es la ciudad más poblada del país y concentra la mayor cantidad de mercado de abastos y centros comerciales, siendo las principales asociaciones el Mercado de Frutas, el Mercado Mayorista de Santa Anita y el Mercado Central, este último en servicio al público desde 1535, año de la fundación de Lima, Pareja (2017).

El último Censo Nacional de Mercados de Abastos se realizó en el 2016, reportando 328 946 puestos y 2 616 mercados INEI (2017), este censo indica que hubo un incremento del 11.2% de nuevos mercados en el periodo 1996-2016,

apresurándose 307 nuevos mercados de abastos desde el 2010, lo cual representa el 11% del total. Estos resultados evidencian la importancia de los mercados de abastos en el abastecimiento de productos a la población en el Perú.

No existe ciudad en el Perú que no cuente con un mercado de abastos, y es Lima la provincia con mayor número de mercados, debido a que tiene mayor población (11 181 799 habitante) agrupando a 1 112 asociaciones de comerciantes. En San Juan de Miraflores distrito donde se realiza la investigación existen 64 mercados de abastos, siendo el cuarto distrito con mayor número de mercados de lima Metropolitana.

### **2.2.11 Rol del comercio tradicional en el desarrollo de las ciudades**

Los mercados de abastos han sido lugares tradicionales donde se realizaba el intercambio comercial de los productos desde el nacimiento de la agricultura y la ciudad; Así también, ha sufrido transformaciones importantes; sin embargo, hoy en día mantienen algunas características los cuales la hacen populares.

Desde el punto de vista social, la distribución supone una gran fuente generadora de empleo, por ello la popularidad de los mercados, lugar donde tradicionalmente se realiza un trabajo intensivo de esta área. También ha sido refugio laboral los muchos migrantes que llegan del campo a la ciudad (Miquel et al 2008, p. 36).

La generación de empleo que producen los centros de abastos son significativos para la economía de muchas ciudades. En el caso de la ciudad de Lima, el 23.7% de la población económicamente activa ocupada se dedica a la actividad comercial (INEI 2014), por lo tanto el papel de los mercados de abastos en la población tienen un rol importante en la economía de las personas y ciudades.

# **CAPÍTULO III**

## **MÉTODO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo no experimental, debido a que no existe manipulación de ninguna de las variables estudiadas, así mismo es de tipo cuantitativo porque tiene como finalidad cuantificar datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño es correlacional, ya que en este estudio se busca identificar la relación entre Síndrome de Burnout e Interacción Trabajo-Familia (Alarcón, 1991). Es También de diseño Transversal debido a que se recolecta los datos en un solo momento de tiempo para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población está conformada por los 380 comerciantes mayores de edad entre 18 y 60 años de la asociación de comerciantes “Mercado Ciudad de Dios” ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores.

#### **Muestra**

Para seleccionar el número de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas de Fisher y Navarro donde se trabaja con un 95%IC y 5% de error muestral con el cual se obtiene la cantidad mínima de 191 comerciantes. El muestreo es no probabilístico-intencional debido a la poca disponibilidad de tiempo de los comerciantes al momento de la recolección de la muestra, también se consideran algunos criterios de inclusión los cuales se muestra se presentan a continuación.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajar en como comerciante en el Mercado de abastos “Ciudad de Dios”

- Tener entre 18 y 60 años
- Participación voluntaria

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la interacción Trabajo-Familia en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.

#### **Hipótesis específicas**

- Existen diferencias significativas en el nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo) en función del género, y estado civil, en la asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.
- Existen diferencias significativas en el nivel de la interacción trabajo-familia y sus dimensiones (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-trabajo familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en función del género, y tiempo de trabajo en la asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.
- Existen relaciones o asociaciones significativas entre las dimensiones del Síndrome del Burnout (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo) con las dimensiones de la interacción Trabajo-familia (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-trabajo familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.

### **3.4. Variables**

#### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

##### **Definición conceptual**

El síndrome de Burnout fue definido por Maslach en 1981 como el cansancio emocional que conlleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y de fracaso (Fernández, 2002).



## Definición operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

VARIABLE 1	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	Factor 1: Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Escala de Síndrome de Burnout (MBI) Maslash (1981)
	Factor 2: Despersonalización	5,10,15*,22	
	Factor 3: Realización Personal en el trabajo	4,7,12*,17,18,19, 21*	

\*Ítems eliminados

**Variable:** Interacción trabajo-familia

## Definición conceptual

La interacción trabajo familia hace referencia a la interacción saludable entre las demandas de la familia y el trabajo, por lo tanto consigue un nivel de desarrollo profesional satisfactorio (Moreno, Sanz, Rodríguez y Geurts, 2009).

Tabla 2

Operacionalización de la variable Interacción Trabajo-Familia

VARIABLE 2	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA</b>	Factor 1: Interacción negativa trabajo-familia	1,2,3,4,5,6,7,8	Escala de Interacción Trabajo Familia (SWING) de Moreno (2009)
	Factor 2: Interacción negativa familia trabajo.	9,10,11,12	
	Factor 3: Interacción positiva trabajo familia.	13,14,15,16,17	
	Factor 4: Interacción positiva familia trabajo.	18*,19,20,21,22	

\*Ítem ilimitado

## **Variables socio-familiares**

Edad:

Sexo: Femenino, masculino

Estado civil: Casada, soltera, conviviente, viuda

Condición laboral: Propietario, contratado

Tiempo de trabajo: 1 a 10 años y 11 a 30 años.

### **3.5. Métodos e instrumentos de investigación**

Para medir la variable Síndrome de Burnout se utiliza la Escala de Síndrome de Burnout (MBI) el cual fue desarrollada por Maslach y Jackson (1981) el cual consta de 22 ítems y 3 dimensiones (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo). Respecto a las propiedades psicométricas de la Escala (MBI) Maslach y Jackson 1997 reportan confiabilidad por consistencia interna de por el método alpha de Cronbach de 0.90 en D1: Cansancio emocional, 0.79 en la D2: Despersonalización y 0.71 en la D3: Realización personal, así mismo presenta validez de criterio convergente con la Escala MBI ( $r=0.56$ ).

En Lima Sur, Medina (2016) identifica validez de Contenido (V de Aiken) con coeficientes altamente significativos ( $p<0.001$ ) para los 22 reactivos, el mismo estudio halla confiabilidad halla una coeficiente Alpha de Cronbach de 0.85, lo que evidencia un nivel alto de confiabilidad. En este estudio se sometido a evaluación las propiedades psicométrías la Escala de Síndrome de Burnout de Maslach en la muestra total de estudio (200 comerciantes) obteniéndose índices de confiabilidad y validez aceptables como se muestra en la tabla 5,6, 7, 8,9,10.

Para medir la variable interacción trabajo familia, se utilizó la Escala de Interacción trabajo familia elaborado por Hambleton, Merenda, Spielberger, Muñiz y Bartram (2005) adaptado al español por Moreno et al. (2009) en España. El instrumento consta de 22 reactivos con cuatro dimensiones (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo) y las dimensiones de la interacción Trabajo-familia (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-

trabajo familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo), el instrumento ha sido validado en Europa por Brislin(1970) en Inglaterra,

Para este estudio se sometió a evaluación las propiedades psicométricas de la de interacción trabajo familia (SWING) en la muestra total de estudio (200 comerciantes) obteniéndose índices de confiabilidad y validez aceptables como se muestra en la tabla 5,6, 7, 8,9,10.

### **3.6. Procedimiento de análisis estadístico de datos**

Para el procesamiento de los datos descriptivos se utilizó el SPSS versión 23, en este se realizan la base de datos y se obtiene los estadísticos descriptivos, frecuencias y porcentajes, así también se utilizan los estadísticos de tendencia central y desviación estándar como media, desviación estándar, etc.

Para evaluar las propiedades psicométricas de la Escala de Síndrome de Burnout y El inventario de Interacción trabajo-familia, se utiliza el Alpha de Cronbach para la confiabilidad por consistencia interna y la V de Aiken para la validez de contenido, así como la r de Pearson para la confiabilidad ítem test.

Para obtener las diferencias significativas según variables de control y las relaciones significativas en tres variables, se utiliza la prueba de Kolmogorov Smirnov para identificar la normalidad. Se utiliza el rho de Spearman para identificar las relaciones entre variables y la U de Mann Whitney y la  $X^2$  de Kruskal Wallis para identificar las diferencias significativas según variables de control.

# **CAPÍTULO IV**

## **RESULTADOS**

## 4.1. Propiedades psicométricas del Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach

### 4.1.1. Pruebas de validez de contenido

En la tabla 3, se presenta la V de Aiken de la Escala Síndrome de Burnout (MBI). Se observa que la totalidad de los ítems presentan coeficientes altamente significativos ( $p < 0.001$ ).

Tabla 3

*Validez de contenido de la Escala del Síndrome de Burnout (MBI)*

ITEM	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V	p
SB_1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

#### 4.1.2. Validez por análisis de ítems del Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI)

En la tabla 4, se presentan los resultados del análisis de ítems del Cuestionario del Síndrome de Burnout de Maslach. Se observa que los ítems presentan indicadores de correlación entre 0.286 y 0.542, los cuales son adecuados Cohen y Swerdlik (2006) al ser mayores a 0.20. Los ítems 4, 5, 7, 9, 17, 18, 19, presentan correlaciones inferiores a 0.20, sin embargo no se eliminarán debido a que no incrementan de forma significativa el alfa de Cronbach.

Tabla 4

*Análisis de ítems del Cuestionario de síndrome de Burnout (MBI)*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
SB_1	55.10	179.544	.528	.686	0.00**
SB_2	53.79	191.614	.345	.705	0.00**
SB_3	54.78	184.193	.497	.691	0.00**
SB_4	52.36	207.588	.059	.728	0.00**
SB_5	55.12	201.925	.128	.725	0.00**
SB_6	55.01	189.985	.365	.703	0.00**
SB_7	53.63	201.331	.160	.721	0.00**
SB_8	54.82	180.312	.542	.685	0.00**
SB_9	53.76	199.530	.157	.723	0.00**
SB_10	55.68	191.927	.346	.705	0.00**
SB_11	55.35	185.063	.409	.698	0.00**
SB_13	55.34	190.175	.371	.702	0.00**
SB_14	54.07	182.829	.409	.697	0.00**
SB_16	55.23	193.210	.307	.708	0.00**
SB_17	53.11	205.405	.088	.727	0.00**
SB_18	52.98	204.583	.116	.724	0.00**
SB_19	53.02	207.643	.049	.729	0.00**
SB_20	54.57	190.377	.325	.707	0.00**
SB_22	55.96	199.395	.286	.711	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 5, se presentan los resultados del análisis de ítems de la dimensión 1 (agotamiento emocional) del síndrome de Burnout. Se aprecia que los índices de correlación ítem test se encuentran entre 0.307 y 0.583, lo que evidencia que son adecuados, por lo tanto es confiable.

Tabla 5

*Análisis de ítems de la D1: Agotamiento emocional*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
1	21.81	80.942	.583	.707	0.00**
2	20.50	90.482	.362	.744	0.00**
3	21.49	86.533	.482	.726	0.00**
6	21.72	87.270	.444	.731	0.00**
8	21.53	82.371	.573	.710	0.00**
13	22.05	92.209	.307	.752	0.00**
14	20.78	85.469	.388	.742	0.00**
16	21.94	89.257	.392	.739	0.00**
20	21.28	87.931	.383	.741	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 6, se presenta los resultados del análisis de ítems de la D2: Despersonalización, del Síndrome de Burnout. Se observa que los índices de correlación ítem test fluctúan entre (0.222 y 0.282) por lo tanto presentan un adecuado nivel de confiabilidad.

Tabla 6

*Análisis de ítems de la dimensión despersonalización.*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
5	3.21	6.679	.222	.387	0.00**
10	3.77	6.902	.261	.299	0.00**
22	4.05	8.440	.282	.290	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 7, se presenta los resultados del análisis de ítems de la D3: Realización en el trabajo. Se observa que los coeficientes de correlación ítem test varían entre 0.214 y 0.443 por lo tanto presenta índices de dificultad homogéneos, haciéndolo confiable.

Tabla 7

*Análisis de ítems de la dimensión realización de trabajo*

ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
4	28.11	47.059	.322	.597	0.00**
7	29.37	45.792	.312	.599	0.00**
9	29.51	42.673	.366	.583	0.00**
12	29.34	46.527	.257	.616	0.00**
17	28.86	45.491	.348	.589	0.00**
18	28.73	44.190	.443	.565	0.00**
19	28.76	46.093	.341	.592	0.00**
21	29.53	48.270	.214	.626	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$



#### 4.1.3. Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario del Síndrome de Burnout de Maslach

En la tabla 8, se presentan los resultados de la confiabilidad por consistencia interna por método de la Escala de Síndrome de Burnout (MBI) tanto a nivel total como de las dimensiones. Se observa el instrumento presenta un alfa de Cronbach de 0.755 en la dimensión agotamiento emocional un alfa de 0.416 en despersonalización y 0.628 en realización en el trabajo. Considerando la escala total el alpha es de 0.721, por ello se concluye que la Escala de Síndrome de Burnout (MBI) es confiable en comerciantes de San Juan de Miraflores.

Tabla 8

*Consistencia interna de la Escala de Síndrome de Burnout (MBI)*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Agotamiento emocional	.755	9
Despersonalización	.416	3
Realización de trabajo	.628	8
Total	.721	19

## 4.2 Propiedades psicométricas del Cuestionario de interacción Trabajo-Familia (SWING)

### 4.2.1. Prueba de Validez de contenido del Cuestionario de interacción Trabajo - Familia (SWING)

En la tabla 9, se observa la V de Aiken del Cuestionario de interacción trabajo-familia (SWING). Se observa que los 22 reactivos presenta coeficientes altamente significativos ( $p < 0.001$ ).

Tabla 9

*Validez de contenido del Cuestionario de Interacción Trabajo-familia (SWING)*

ITEM	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V	p
SB_1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**
SB_22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001**

#### 4.2.2. Validez por análisis de ítems del cuestionario de SWING.

En la tabla 10, se presenta la confiabilidad por análisis de ítems del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). Se observa que los coeficientes de correlación de Pearson fluctúan entre 0.257 y 0.550, lo que evidencia que existe homogeneidad en los reactivos. Los ítems 13, 16, 17, 19, 20, 21 y 22 presentan coeficientes inferiores a 0.20, por lo que deberían ser eliminados, sin embargo en este estudio no se eliminan dichos reactivos debido a que no contribuyen a incrementar significativamente el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 10

*Análisis de ítems del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING),*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
1	31.00	55.111	.457	.770	0.00**
2	30.95	53.746	.483	.768	0.00**
3	30.76	53.289	.505	.766	0.00**
4	30.76	52.598	.529	.764	0.00**
5	30.82	54.239	.499	.767	0.00**
6	30.72	53.260	.513	.765	0.00**
7	30.87	52.968	.550	.763	0.00**
8	30.59	54.475	.398	.773	0.00**
9	31.24	54.626	.436	.771	0.00**
10	31.04	54.491	.449	.770	0.00**
11	31.07	55.187	.394	.774	0.00**
12	31.03	55.346	.390	.774	0.00**
13	30.06	59.393	.059	.795	0.00**
14	30.23	57.040	.257	.782	0.00**
15	30.04	56.209	.359	.776	0.00**
16	30.01	59.055	.109	.790	0.00**
17	30.05	57.877	.197	.785	0.00**
19	29.92	58.540	.165	.786	0.00**
20	29.94	59.086	.120	.789	0.00**
21	29.91	58.348	.171	.786	0.00**
22	30.04	60.315	.016	.794	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 11, se presentan los coeficientes de correlación del análisis de ítems de la D1: Interacción negativa trabajo-familia. Se aprecia que el índice de correlación de todos los ítems se encuentran por encima de 0.20, por lo tanto son homogéneos y confiables.

Tabla 11

*Análisis de ítems de la D1: Interacción Negativa Trabajo-Familia*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
1	8.90	22.245	.444	.855	0.00**
2	8.85	20.420	.593	.839	0.00**
3	8.66	20.195	.606	.838	0.00**
4	8.66	19.252	.694	.827	0.00**
5	8.72	20.906	.599	.839	0.00**
6	8.62	20.017	.637	.834	0.00**
7	8.77	20.188	.631	.835	0.00**
8	8.49	20.231	.578	.841	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 12, presenta la confiabilidad por análisis de ítems de la D1: Interacción negativa Familia-trabajo. Se observa que los coeficientes de correlación oscilan entre los 0.470 y 0.554, son homogéneos y confiables.

Tabla 12

*Análisis de ítems de la D2: Interacción Negativa Familia-Trabajo*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
9	3.02	4.095	.495	.674	0.00**
10	2.82	3.991	.534	.651	0.00**
11	2.84	3.944	.553	.639	0.00**
12	2.81	4.228	.470	.688	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 13, se presenta la confiabilidad por análisis de la D3: Interacción positiva trabajo-familia. Se observa que los coeficientes de correlación de Pearson oscilan entre los 0.270 y 0.463, por lo tanto presenta una adecuada homogeneidad y confiabilidad. .

Tabla 13

*Análisis de ítems de la dimensión interacción positiva trabajo-familia*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
13	7.88	4.612	.270	.566	0.00**
14	8.04	4.169	.463	.450	0.00**
15	7.86	4.607	.378	.504	0.00**
16	7.83	4.889	.271	.559	0.00**
17	7.87	4.670	.318	.535	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 14, se presenta la confiabilidad por análisis de la D4: Interacción positiva trabajo-familia. Se observa que los coeficientes de correlación de Pearson oscilan entre los 0.387 y 0.434, por lo tanto se evidencia un adecuado nivel de confiabilidad.

Tabla 14

*Análisis de ítems de la dimensión interacción positiva trabajo familia*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	<i>p</i>
19	6.28	3.095	.434	.657	0.00**
20	6.30	2.983	.496	.618	0.00**
21	6.27	2.658	.601	.545	0.00**
22	6.40	3.255	.387	.684	0.00**

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$

### 4.2.3. Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Interacción-Trabajo familia (SWING)

En la tabla 15, se observa la confiabilidad por consistencia interna del cuestionario de Interacción Trabajo-Familia tanto para el total del inventario como para sus cuatro dimensiones. Se aprecia que el coeficiente alfa de Cronbach para la D1: Interacción negativa trabajo-familia es de (0.856), D2: Interacción negativa familia-trabajo (0.724), D3: Interacción positiva trabajo-familia (0.580), D4: Interacción positiva familia-trabajo (0.694). Para el inventario a nivel general se obtiene un alpha de (0.785).

Tabla 15

*Consistencia Interna de la interacción trabajo-familia*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Interacción negativa trabajo-familia	.856	8
Interacción negativa familia-trabajo	.724	4
Interacción positiva trabajo-familia	.580	5
Interacción positiva familia-trabajo	.694	4
Total	.785	21

### 4.3. Resultados descriptivos

En la tabla 16, se observan los niveles del Síndrome de Burnout y sus dimensiones. Se puede apreciar en las dimensiones que el prevalente es el nivel promedio alto D1 Agotamiento emocional (27.5%), D2: Despersonalización (29.5%), D3: Realización personal en el trabajo (30.5%). Respecto al nivel general del Síndrome de Burnout se observa que el 27.5% presenta un nivel promedio alto y el 22.5% se ubica en el nivel alto.

Tabla 16

*Niveles del Síndrome Burnout*

	<b>D1: Agotamiento emocional</b>		<b>D2: Despersonalizac ión</b>		<b>D3: Realización personal en el trabajo</b>		<b>Total</b>	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	65	32.5	67	33.5	60	30.0	61	30.5
Promedio bajo	39	19.5	40	20.0	44	22.0	39	19.5
Promedio alto	55	27.5	59	29.5	61	30.5	55	27.5
Alto	41	20.5	34	17.0	35	17.5	45	22.5
Total	200	100.0	200	100.0	200	100.0	200	100.0

En la tabla 17, se observan los niveles de las dimensiones de la Interacción trabajo – familia. Se observa que el nivel más resaltante en la D1 (Interacción negativa trabajo-familia) presenta un nivel bajo de 36.0%, en la D2 (Interacción negativa familia-trabajo) el 34.0% en la categoría bajo, con un 34%, en la D3 (Interacción positiva trabajo-familia), el 36.5% en la categoría promedio alto y en la D4 (Interacción positiva familia-trabajo) el 44% se ubica en un nivel bajo.

Tabla 17

*Nivel de la interacción trabajo–familia y sus dimensiones.*

	D1		D2		D3		D4	
	Interacción positiva trabajo-familia		Interacción positiva familia-trabajo		Interacción negativa trabajo-familia		Interacción negativa familia - trabajo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	72	36.0	68	34.0	60	30.0	88	44.0
Promedio bajo	33	16.5	61	30.5	54	27.0	42	21.0
Promedio alto	60	30.0	45	22.5	73	36.5	63	31.5
Alto	35	17.5	26	13.0	13	6.5	7	3.5
Total	200	100.0	200	100.0	200	100.0	200	100.0

#### 4.4. Diferencias significativas del Síndrome de Burnout según variables de control

En la tabla 18, se presentan los resultados de la prueba de normalidad de las muestras a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Los resultados indican que las muestras no presentan distribuciones normales, por lo tanto se utilizará estadísticos no paramétricas ( $p < 0.05$ ) para el análisis estadístico de las relaciones y diferencias.

Tabla 18

*Prueba de normalidad de Burnout e Interacción trabajo-familia*

	Dimensiones	Kolmogorov - Smirnov	$p$
<b>Síndrome de Burnout</b>	Agotamiento emocional	.072	.014*
	Despersonalización	.115	.000**
	Realización personal en el trabajo	.078	.005*
	Nivel de Burnout	.066	.036*
<b>Interacción Trabajo - familia</b>	Interacción negativa trabajo familia	.099	.000**
	Interacción negativa familia trabajo	.118	.000**
	Interacción positiva trabajo familia	.111	.000**
	Interacción positiva familia trabajo	.166	.000**
	Nivel de interacción trabajo familia	.078	.004*

\* Significativo  $p < 0.05$

\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$



En la tabla 19, se presentan las diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función al género. Se observa que no existe diferencias significativas en los trabajadores ( $p > 0.05$ ), lo que significa que el ser hombre o mujer, no indicaría necesariamente un mayor nivel de Síndrome de Burnout.

Tabla 19

*Diferencias significativas del nivel del Síndrome de Burnout y sus dimensiones*

Variable	Genero	N	Rango Promedio	U	$p$
D1 Agotamiento emocional	Mujeres	133	102.73	4532.5	0.504ns
	Varones	125	97.16		
D2 Despersonalización	Mujeres	133	95.11	4153.5	0.106ns
	Varones	125	108.58		
D3 Realización personal en el trabajo	Mujeres	133	103.19	4477	0.42ns
	Varones	125	96.46		
Total	Mujeres	120	103.30	4464	0.402ns
	Varones	80	96.30		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 20, se presenta los resultados de la prueba Kruskal Wallis para diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función de la edad. Se identifica que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según edad en los trabajadores participantes de estudio.

Tabla 20

*Diferencias significativas del Síndrome de Burnout según edad*

	Edad	N	Rango promedio	Kruskal Wallis	$p$
D1 Agotamiento emocional	18-30	28	54.54	1.663	.435ns
	31-50	52	50.95		
	51-70	20	43.68		
D2 Despersonalización	18-30	28	55.29	1.663	.435ns
	31-50	52	49.48		
	51-70	20	46.45		
D3 Realización personal en el trabajo	18-30	28	41.04	1.218	.544ns
	31-50	52	55.59		
	51-70	20	50.53		
Total	18-30	28	55.98	4.616	.099ns
	31-50	52	49.42		
	51-70	20	45.63		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 21, se presentan los resultados de las diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función del tiempo de trabajo. Se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según tiempo en el trabajo en los trabajadores participantes del estudio.

Tabla 21

*Diferencias significativas del Síndrome de Burnout según tiempo de trabajo*

		Tiempo en el trabajo	N	Rango promedio	U Mann Whitney	<i>p</i>
D1 Agotamiento emocional		1 a 10 años	74	47.45	736.500	.076ns
		11-30 años	26	59.17		
D2 Despersonalización		1 a 10 años	74	48.89	843.000	.348ns
		11-30	26	55.08		
D3 Realización personal en el trabajo		1 a 10 años	74	52.91	784.000	.161ns
		11-30	26	43.65		
Total		1 a 10 años	74	48.80	836.000	.322ns
		11-30	26	55.35		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 22, se presentan los resultados de las diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función del estado civil con la prueba U Mann Whitney. Se puede apreciar que solo existen diferencias significativas en la D1: Realización personal en el trabajo ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se puede inferir que los trabajadores solteros presentan un mayor nivel de realización personal en el trabajo que los trabajadores casados ya que presentan los mayores niveles de interacción positiva trabajo familia.

Tabla 22

*Diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones según Estado civil*

	Estado civil	N	Rango promedio	U Mann Whitney	p
D1 Agotamiento emocional	Soltero	46	42.03	.154	.694ns
	Casado	39	44.14		
D2 Despersonalización	Soltero	46	39.68	1.825	.177ns
	Casado	39	46.91		
D3 Realización personal en el trabajo	Soltero	46	52.64	15.353	.000**
	Casado	39	31.63		
Total	Soltero	46	45.48	1.012	.314ns
	Casado	39	40.08		

ns No significativo  $p > 0.05$

\*Significativo  $p < 0.05$

\*\*Significativo  $p < 0.01$

En la tabla 23, se presentan los resultados de las diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones según turno en el trabajo con la prueba U Mann Whitney. Se puede apreciar que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ )

Tabla 23

*Diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones según turno de trabajo*

	Turno de trabajo	N	Rango promedio	U Mann Whitney	p
D1 Agotamiento emocional	Fijo	82	50.65	725.500	.911ns
	Rotatorio	18	49.81		
D2 Despersonalización	Fijo	82	51.10	688.500	.656ns
	Rotatorio	18	47.75		
D3 Realización personal en el trabajo	Fijo	82	50.07	703.000	.753ns
	Rotatorio	18	52.44		
Total	Fijo	82	51.05	692.500	.683ns
	Rotatorio	18	47.97		

ns No significativo  $p > 0.05$

\*Significativo  $p < 0.05$

\*\*Significativo  $p < 0.01$

En la tabla 24, se presentan los resultados de las diferencias significativas del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función de la situación laboral con la prueba U Mann Whitney. Se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) en cuanto al Burnout y sus dimensiones.

Tabla 24

*Diferencias significativas del Síndrome de Burnout según la situación laboral.*

	Situación laboral	N	Rango promedio	U Mann Whitney	$p$
D1 Agotamiento emocional	Propietario	46	49.91	1215.000	.852ns
	Alquilado	54	51.00		
D2 Despersonalización	Propietario	46	51.93	1176.000	.647ns
	Alquilado	54	49.28		
D3 Realización personal en el trabajo	Propietario	46	47.55	1106.500	.348ns
	Alquilado	54	53.01		
Total	Propietario	46	49.54	1198.000	.761ns
	Alquilado	54	51.31		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*Significativo  $p < 0.05$*

#### 4.5 Diferencias significativas de la interacción trabajo familia según variables control

En la tabla 25, se presenta los resultados de las diferencias significativas con la prueba Kruskal Wallis de la interacción trabajo-familia. Se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según edad en los trabajadores.

Tabla 25

*Diferencias significativas en la interacción trabajo familia según edad*

	Edades	N	Rango promedio	Kruskal Wallis	$p$
Interacción negativa trabajo familia	18-30	28	48.55	.451	.798ns
	31-50	52	52.37		
	51-70	20	48.38		
Interacción negativa familia trabajo	18-30	28	49.23	2.601	.272ns
	31-50	52	54.32		
	51-70	20	42.35		
Interacción positiva trabajo familia	18-30	28	46.16	.973	.615ns
	31-50	52	52.81		
	51-70	20	50.58		
Interacción positiva familia trabajo	18-30	28	45.50	1.462	.481ns
	31-50	52	51.34		
	51-70	20	55.33		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 26, se observa la prueba de diferencias significativas de en la interacción trabajo-familia según género con la prueba U Mann Whitney. Se observa que no existen diferencia significativas ( $p > 0.05$ ) en las dimensiones de Interacción negativa Trabajo-familia ( $p=0.010$ ), Interacción negativa familia-trabajo ( $p = 0.067$ ), Interacción positiva trabajo-familia ( $p = 0.092$ ) e Interacción positiva-familia-trabajo ( $p = 0.833$ ).

Tabla 26

*Diferencias significativas en la interacción trabajo familia según genero*

		Genero	N	Rango promedio	U Mann Whitney	<i>p</i>
Interacción trabajo familia	negativa	Femenino	67	45.29	756.500	.010*
		Masculino	33	61.08		
Interacción familia trabajo	negativa	Femenino	67	46.82	859.000	.067ns
		Masculino	33	57.97		
Interacción trabajo familia	positiva	Femenino	67	53.90	878.000	.092ns
		Masculino	33	43.61		
Interacción familia trabajo	positiva	Femenino	67	50.07	1077.000	.833ns
		Masculino	33	51.36		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 27, se presenta los resultados de la prueba U Mann Whitney para diferencias significativas de la interacción trabajo familia según tiempo en el trabajo. Se observa que existen diferencias significativas en la dimensión interacción negativa trabajo – familia ( $p = .007$ ).

Tabla 27

*Diferencias significativas en la interacción trabajo familia según tiempo de trabajo*

		Tiempo de trabajo	N	Rango promedio	U Mann Whitney	<i>p</i>
Interacción negativa trabajo familia	negativa	1 a 10 años	74	45.91	622.500	.007*
		11-30 años	26	63.56		
Interacción negativa familia trabajo	negativa	1 a 10 años	74	49.30	873.500	.481ns
		11-30 años	26	53.90		
Interacción positiva trabajo familia	positiva	1 a 10 años	74	52.05	847.500	.364ns
		11-30 años	26	46.10		
Interacción positiva familia trabajo	positiva	1 a 10 años	74	52.84	789.000	.169ns
		11-30 años	26	43.85		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 28, se observa los resultados de la prueba Kruskal Wallis para diferencias significativas de la interacción trabajo familia en función del estado civil. Se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ).

Tabla 28

*Diferencias significativas en la interacción trabajo familia según estado civil*

Dimensiones	Estado civil	N	Rango promedio	Kruskal Wallis	$p$
Interacción negativa trabajo familia	Soltero	46	48.80	1.917	.590ns
	Casado	39	48.83		
	Conviviente	11	60.09		
	Divorciado	4	59.88		
Interacción negativa familia trabajo	Soltero	46	52.64	.507	.917ns
	Casado	39	48.27		
	Conviviente	11	49.55		
	Divorciado	4	50.25		
Interacción positiva trabajo familia	Soltero	46	47.76	1.735	.629ns
	Casado	39	51.76		
	Conviviente	11	59.55		
	Divorciado	4	44.88		
Interacción positiva familia trabajo	Soltero	46	54.09	1.454	.693ns
	Casado	39	47.23		
	Conviviente	11	49.50		
	Divorciado	4	43.88		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 29, se observan los resultados de la prueba U Mann Whitney de la interacción trabajo familia en función de la situación laboral. Se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ).

Tabla 29

*Diferencia de la interacción trabajo – familia según situación laboral*

	Situación laboral	N	Rango promedio	U Mann Whitney	$p$
Interacción negativa trabajo familia	Fijo	82	51.12	687.000	.646ns
	Rotatorio	18	47.67		
Interacción negativa familia trabajo	Fijo	82	52.49	575.000	.138ns
	Rotatorio	18	41.44		
Interacción positiva trabajo familia	Fijo	82	48.75	594.500	.194ns
	Rotatorio	18	58.47		
Interacción positiva familia trabajo	Fijo	82	48.73	593.000	.188ns
	Rotatorio	18	58.56		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*Significativo  $p < 0.05$*

En la tabla 30, se muestra la prueba de diferencias significativas U Mann Whitney de la interacción trabajo familia en función de la situación laboral. Se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0.00$ ).

Tabla 30

*Diferencias significativas de la interacción trabajo-familia según situación laboral.*

Dimisiones	Situación laboral	N	Rango promedio	U Mann Whitney	$p$
Interacción negativa trabajo familia	Propietario	46	49.54	1198.000	.760ns
	Contratado	54	51.31		
Interacción negativa familia trabajo	Propietario	46	48.15	1134.000	.449ns
	Contratado	54	52.50		
Interacción positiva trabajo familia	Propietario	46	49.66	1203.500	.788ns
	Contratado	54	51.21		
Interacción positiva familia trabajo	Propietario	46	47.41	1100.000	.320ns
	Contratado	54	53.13		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*Significativo  $p < 0.05$*



## 4.6 Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>G</sub>:** Existe relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y las dimensiones de la interacción Trabajo-familia (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.

Tabla 31

*Correlaciones entre Burnout y la interacción trabajo familia*

		<b>Interacción positiva trabajo familia</b>	<b>Interacción positiva familia trabajo</b>	<b>Interacción negativa trabajo familia</b>	<b>Interacción negativa familia trabajo</b>
Nivel de Burnout	rho	,431**	,248**	-.016	-.016
	p	.000**	.000**	.822ns	.821ns

*ns No significativo*

*\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$*

En la tabla 31, se observan que solo existe relaciones altamente significativas ( $p < 0.001$ ) entre el Nivel del Burnout y la interacción positiva familia-trabajo e interacción positiva trabajo-familia, no encontrándose relaciones significativas con las dimensiones restantes.

#### 4.7. Hipótesis específica

**H<sub>E</sub>:** Existe relación significativa entre las dimensiones del Síndrome del Burnout (D1: Agotamiento emocional, D2: Despersonalización y D3: Realización personal en el trabajo) con las dimensiones de la Interacción Trabajo-familia (D1: Interacción positiva trabajo-familia, D2: Interacción positiva familia-trabajo, D3: Interacción negativa trabajo-familia y D4: Interacción negativa familia-trabajo) en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores.

Tabla 32

*Correlaciones entre el Burnout y la interacción trabajo-familia.*

		Interacción positiva trabajo familia	Interacción positiva familia trabajo	Interacción negativa trabajo familia	Interacción negativa familia trabajo
Agotamiento emocional	<i>rho</i>	,500**	,258**	-,153*	-.105
	<i>p</i>	.000**	.000**	.030**	.137 ns
Despersonalización	<i>rho</i>	,293**	,353**	.051	-.046
	<i>p</i>	.000**	.000**	.477 ns	.514 ns
Realización personal en el trabajo	<i>rho</i>	-.081	-.139	,201**	,208**
	<i>p</i>	.256ns	.050**	.004**	.003**

*ns No significativo*

*\*\* Altamente significativo  $p < 0.001$*

En la tabla 32, se observa que solo existen correlaciones significativas ( $p < 0.05$ ) entre dimensión agotamiento emocional (Burnout) e interacción positiva trabajo familia ( $p = 0.000$ ), interacción positiva familiar trabajo ( $p = 0.000$ ), y una relación inversa con interacción negativa trabajo familia ( $p = 0.000$ ) ( $r = -0.153$ ), mientras que la dimensión despersonalización (Burnout) si existe relación significativa con la dimensión interacción positiva trabajo-familia ( $p = 0.000$ ), interacción positiva familia-trabajo ( $p = 0.000$ ), finalmente la dimensión Realización personal en el trabajo (Burnout) se relaciona con la dimensión interacción negativa trabajo-familia ( $p = 0.004$ ) e Interacción negativa familia-trabajo ( $p = 0.003$ ) en los trabajadores participantes del estudio.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusión

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la Interacción Trabajo-Familia en comerciantes de la Asociación de comerciantes Ciudad de Dios. La investigación concluye afirmando que solo existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) en el nivel de interacción positiva trabajo –familia y la interacción negativa trabajo familia.

A nivel internacional se han reportado investigaciones que asocien las variables Síndrome de Burnout e Interacción Trabajo-Familia en comerciantes de mercados, esto debido a la dificultad para evaluar la población, sin embargo se han hallado investigaciones en poblaciones diferentes como vendedores y trabajadores, en ese sentido, Saavedra (2016) en trabajadores españoles identifica que a mayor satisfacción laboral, menor interacción laboral trabajo-familia, es decir que las personas con mejor clima familiar tienen bajas demandas negativas del trabajo a la familia. En México Andrade (2015) realizó una investigación con obreros donde pudo hallar que interacción positiva trabajo-familia se enriquece cuando ellos estudian, es decir cuando el obrero tiene actividades complementarias de crecimiento las demandas del trabajo son consideradas positivas por la familia, en este estudio se obtienen resultados semejantes ya que se reporta relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y el nivel de interacción positiva trabajo-familia, es decir los comerciantes que no dedican todo su tiempo al trabajo si no a la familia presentan una percepción positiva de las demandas laborales a la familia y de las demandas familiares al trabajo.

El INEI (2017) en el Censo Nacional de Mercados de Abasto 2016, indica que existen 328 mil 946 puestos de mercados, que se caracterizan por el pobre manejo de los residuos sólidos que ponen en riesgo la salud de los comerciantes y compradores, condiciones de infraestructura que incrementan el nivel de estrés crónico de los comerciantes de los mercados de abastos peruanos. Cicerone (2013) en México halló que el 77% vendedores de una empresa padecen Síndrome de Burnout, también Hernández (2012) en Guatemala halla que el 54% de distribuidores de snack presentan burnout. Las actividades laborales que realizan los distribuidores de snack y los vendedores, son actividades similares a las

actividades que realizan diariamente los comerciantes del Mercado Ciudad de Dios, por ello el 48% presentan síndrome de burnout como lo evidencia esta investigación

Respecto a los estudios del síndrome de Burnout en comerciantes de mercados no se han identificado investigaciones directas pero si investigaciones con variables asociadas en poblaciones similares. Santos (2017) en Trujillo indica que existe relación significativa entre bienestar psicológico y la interacción positiva trabajo familia, indicando que existe un mayor bienestar psicológico si las demandas del trabajo a la familia son positivas, que obligaciones proveniente del trabajo son favorables al crecimiento de la familia. También Carrillo (2014) en una población diferente, internos de un hospital militar reporto que el 62% presenta cansancio emocional, debido principalmente a las largas jornadas laborales que estos presentan. En este estudio se ha identificado que el nivel de Burnout es de 50% con niveles altos indicando que los comerciantes presentan estrés crónico como consecuencia del trabajo, hallando diferencias significativas según estado civil, indicando que los de estado civil soltero presentan menores niveles de realización en el trabajo. Por lo tanto indicaría que los comerciantes del mercado Ciudad de Dios tienen niveles altos de Burnout que hacen que las relaciones y las demandas negativa y positivas de la familia al trabajo no favorecen a su salud física y psicológica, además identifica relación significativa entre el nivel de síndrome de Burnout y el nivel de interacción positiva trabajo-familia e interacción positiva familia- trabajo.

Finalmente, respecto a las propiedades psicométricas del Cuestionario de Interacción Trabajo-familia (SWING) se identifican niveles aceptables de validez y confiabilidad, resultados homogéneos a los hallados en la adaptación en la Libertad por Igunza (2016) lo que evidencia que el instrumento de origen Sueco presenta validez en el contexto peruano, en consecuencia ya se dispone en Lima sur de un instrumento confiable que permita el estudio de la interacción entre el trabajo y la familia en Lima Sur.

## 5.2. Conclusiones

1. El Cuestionario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) presenta validez de contenido, presentando coeficientes muy significativos ( $p < 0.01$ ) en la  $V$  de Aiken. En la confiabilidad por consistencia se obtiene un Alpha de Cronbach (0.755). Respecto al Cuestionario de Interacción trabajo-familia se obtienen  $V$  de Aiken muy significativos ( $p < 0.001$ ) y confiabilidad por consistencia interna (Alpha de Cronbach mayor a 0.50 y menor 0.856).
2. El nivel de Burnout en los comerciantes es de 22.5% en la categoría alto, 27.5% en la categoría promedio alto, 19.5% en promedio bajo y 30.5% en el nivel bajo.
3. El nivel de interacción trabajo-familia en la D1: Interacción negativa trabajo-familia, es bajo con un 36.0% de comerciantes, en la D2: Interacción negativa familia-trabajo, es bajo con un 34.0%, en la D3: Interacción positiva trabajo-familia, es promedio alto con el 36.5% y en la D4 (Interacción positiva familia-trabajo) es bajo en el 44% de los comerciantes.
4. No existen diferencias significativas en el nivel del síndrome de Burnout según género, edad, según tipo de trabajo y turno de trabajo ( $p > 0.05$ ), así mismo según estado civil solo existen diferencias significativas en la D1: Realización del Burnout ( $p < 0.005$ ).
5. No existen diferencias significativas en el nivel de interacción trabajo-familia según género, edad, estado civil y situación laboral, respecto al tiempo en el trabajo solamente existen diferencias significativas en la D3 en la dimensión interacción negativa Trabajo –Familia.
6. Existe relación significativa entre D1: agotamiento emocional y D2: Despersonalización del Burnout con la D1: Interacción positiva trabajo familia y la D2: Interacción positiva Trabajo-Familia ( $p = 0.000$ ), así también, existe relación significativa entre la D3: Realización en el trabajo del Burnout con la

interacción la interacción negativa familia–trabajo y la interacción negativa trabajo-familia ( $p<0.05$ ).

7. Existe relación significativa entre el nivel de síndrome de Burnout con el nivel de Interacción positiva trabajo-familia y la Interacción positiva familia-trabajo ( $p<0.05$ ).

### **5.3. Recomendaciones**

1. Se recomienda continuar investigando la asociación de las variables Síndrome de Burnout e Interacción trabajo-familia, en comerciantes de asociación de mercados de Lima Sur, con la finalidad de identificar los niveles de estrés crónico en los trabajadores, y así poder diseñar estrategias eficaces de intervención y prevención.
2. Promover campañas, talleres y programas de prevención e intervención con los comerciantes que presentan estrés crónico (Burnout), con la finalidad de fortalecer la interacción positiva trabajo-Familia y su calidad de vida.



## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Aluja, A. (2012). Estrés, salud y personalidad en los docentes. *Boletín de Psicología*, 55., 47-51.
- Andrade, L. (2015). Conflicto y enriquecimiento trabajo-familia: estrés en obreros que retoman sus estudios. (Tesis para obtener el grado de Maestría en Ciencias con Orientación en Psicología de la Salud). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.
- Aris, N. (2005). El síndrome de burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Valle Occidental. (Tesis para obtener el grado de Doctor en Psicología). Universidad Internacional de Catalunya, Barcelona, España.
- Bellido, M. (2000). Políticas empresariales de conciliación vida familiar y laboral: Buenas Prácticas. Infopolis S.L. Recuperado de <http://bit.ly/2oW3GWO>.
- Bouverie, H. y García, R. (2017). Motivación laboral y síndrome de burnout en el personal de la escuela de aviación civil del Perú, 2017. (Tesis para obtener Licenciatura en Psicología). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.
- Burke, R. y Greenglas, E. (1993). Work stress, role conflict, social support and psychological burnout among teachers. *Psychological Reports*, 73, 371-380.
- Brislin, R. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1, 185-216.
- Carrillo, F. (2014) Algunos factores asociados al síndrome de burnout en internos de medicina del HMR-A y HRHDE-2013. (Tesis para optar el título de Médico Cirujano). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Chinchilla, M; Poelmans, S. y León, C. (2003). Políticas de conciliación trabajo-familia en 150 empresas españolas. Recuperado de: <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0498.pdf>.
- Cicerone, L. (2013). Call center y síndrome de burnout. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Abierta Interamericana, México.

- Cohen, R. y Swerdlink, M. (2006). Pruebas y evaluación psicológicas. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Congreso Nacional de la Republica (2010). Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los Formatos de Declaración Jurada. Recuperado de <http://ipdu.pe/legislacion/ley/28976.pdf>.
- Dueñas, L. (2015). La interacción de la familia en el proceso de desarrollo del aprendizaje significativo en los alumnos de la I.E.S. aplicación José Carlos Mariátegui Una - Puno. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Edwards, J. y Rothbard, N. (2000). Mecanismos que vinculan el trabajo y la familia: aclarar la relación entre el trabajo y la familia. *Academy of Management*, 25(1), 178.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Persona*, 5, 27-66.
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid: síntesis.
- Greenhaus, J. y Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management*, 10(1), 76-88.
- Hambleton, R. Merenda, P. Spielberger, C. Muñiz, J. y Batram, D. (2005). *Adapting educational and psychological tests for cross-cultural assessment*. Hillsdale, New York: Lawrence Erlbaum Publishers.
- Hernández, L. (2012) Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango. (Título para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw-Hill educación: México, DF.
- Ingunza, N. (2016). Validez y confiabilidad del cuestionario de interacción Trabajo-Familia (Swing) en trabajadores de una empresa minera de La Libertad - Perú 2016. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Censo nacional de mercados de abastos del Perú 2016. Recuperado de <http://bit.ly/2G95nKm>
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Revista Universum, 1(23), 116-133.
- Kulakova, O. (2016). Nos sentimos mal, pero estamos bien: medición vs vivencia del desgaste profesional (Burnout) desde el modelo cultural nicaragüense. (Tesis Doctoral de Psicología). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.
- Malinen, O. y Savolainen, H. (2016). The effect of perceived school climate and teacher efficacy in behavior management on job satisfaction and burnout: A longitudinal study. Teaching and Teacher Education, New York.
- Mansilla, F. (2012). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=557036>
- Martínez, O. Belalcazar, D. y Quengúan, L. (2014). Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo intralaboral en una institución hospitalaria nivel 3 de Buga, Colombia. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 4(1), 26-30
- Martínez, P. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. N°112 Recuperado de <http://bit.ly/2lfdoeU>
- Maslach, C. (1993). Burnout: The cost of caring. Nueva York: Prentice-Hall Press
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, J y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto: Edition Psychologists Consulting.

- Medina, J. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Familiar en trabajadores de Call Center. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Miquel, S, (2008). Distribución comercial. Madrid: ESIC 6ta. Edición.
- Moreno, B. Sanz, A. Rodríguez M. y Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). Recuperado de <http://bit.ly/2FBMQWH>.
- Municipalidad de Metropolitana de Lima (1994). Nuevo reglamento de mercados: Ordenanza No 072. Subgerencia de autorizaciones comerciales.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés laboral: un reto colectivo. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
- Organización Mundial de la Salud (2014). Estadísticas sanitarias mundiles. Recuperado de <https://bit.ly/2d6woNA>.
- Ortega, M. (2015). Satisfacción laboral y la relación trabajo-familia. (Tesis para obtener el título de Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos). Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador.
- Pareja J. (2017). Mercado Municipal de Abastos. (Tesis para optar el título de Arquitecto). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima, Perú.
- Reyes, M. (2017). Síndrome de burnout en docentes cirujanos dentistas, enfermeros y médicos de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, 2017. (Tesis de Licenciatura en Cirujano Dentista). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Trujillo.
- Rodríguez, D. (2012). Síndrome de burnout en profesionales sanitarios: prevalencia y determinantes situacionales y cognitivos. Pontificia. (Tesis de Maestría en Asistencia y investigación Sanitaria). Universidad de la Coruña, La Coruña, España.

- Saavedra, R. (2016) Satisfacción laboral e interacción trabajo-familia. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad de la Laguna, Santa Cruz de Tenerife, España.
- Santos, S. (2017). Bienestar psicológico y dimensiones de la interacción trabajo – familia de trabajadores de una entidad pública de Trujillo. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Schaufeli, W. y Daamen, J. (1994). Burnout among Dutch teachers: An MBI-validity study. *Educational and Psychological Measurement*, 54/3., 803-812.
- Servicio Nacional de la Mujer (2003). *Vida Laboral, como conciliar vida familiar. Guía práctica para empresas*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer acción - empresarial.
- Soto, R. y Valdivia, N. (2012). Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao. (Tesis para optar el grado de Maestro en Educación). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Unamuno, M. (2015). Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria. (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología). Universidad De Concepción, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Buenos aires, Argentina.

## **ANEXOS**

## ESCALA PARA LA EVALUACIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT

Nombre: Anónimo    Edad: \_\_\_\_\_ Sexo : ( M ) ( F ) Estado Civil: \_\_\_\_\_  
 Situación laboral: Nombrado ( ) Contratado ( ) Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_ Turno de Trabajo: mañana ( ) Tarde ( )

### INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Pido su colaboración respondiendo a ellos como se siente. No existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales (privados) y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las preguntas debe responder expresando la frecuencia de su sentimiento de la siguiente forma: **Por favor, coloque el puntaje que considere más adecuado para la frase:**

1. Me siento emocionalmente cansado en mi trabajo.	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a)	
4. Siento que puedo atender con facilidad a los clientes.	
5. Siento que estoy tratando algunos beneficios de mí como si fuera algo indiferente.	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento muy energético en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado por el trabajo.	
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18. Me siento apreciado por los clientes después de haberlos atendidos.	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22. Me parece que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	



AE:



D:



RP



## CUESTIONARIO DE INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA (SWING)

A continuación encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relaciona en su trabajo y personalmente. Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante los últimos seis meses.

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre</b>

**Por favor, coloque el número en cada casillero según su respuesta**

1. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador.	
2. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo.	
3. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales.	
4. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas	
5. No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo.	
6. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies.	
7. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa.	
8. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos.	
9. La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo.	
10. Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos	
11. Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral.	
12. Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar.	
13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos	
14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo.	
15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas.	
16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa.	
17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo.	
18. Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable.	
19. Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo.	
20. Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas.	
21. El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo.	
22. Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada.	

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

<b>EDAD</b>		
	fi	%
18 a 29 años	54	27.0
30 a 59 años	125	62.5
Más de 60 años	21	10.5
Total	200	100.0

<b>SEXO</b>		
	fi	%
Femenino	120	60.0
Masculino	80	40.0
Total	200	100.0

<b>TIEMPO TRABAJO</b>		
	fi	%
3 meses a 1 año	22	11.0
2 a 20 años	168	84.0
21 a mas	10	5.0
Total	200	100.0

<b>ESTADO CIVIL</b>		
	fi	%
Soltero (a)	57	28.5
Casado (a)	66	33.0
Conviviente	60	30.0
Divorciado (a)	17	8.5
Total	200	100.0

<b>SITUACIÓN LABORAL</b>		
	fi	%
Propietario	77	38.5
Contratado	123	61.5
Total	200	100.0

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es informar a los participantes de esta investigación la naturaleza de este estudio.

La presente investigación es conducida por: \_\_\_\_\_

El objetivo de la investigación es \_\_\_\_\_

Por medio de la presente, Yo \_\_\_\_\_

Identificado con el DNI \_\_\_\_\_

Declaro haber sido informado detalladamente sobre la participación en el desarrollo del estudio **SÍNDROME DE BURNOUT E INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA EN UNA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE SAN JUAN DE MIRAFLORES**, el cual es conducida por Nataly Melissa Minaya Castillo estudiante de psicología de la Universidad Autónoma del Perú. Así mismo, acepto que mis datos personales obtenidos de las evaluaciones, serán usados de forma confidencial y exclusivamente para el desarrollo de este proyecto de investigación.

---

Firma del participante

## FOTOS DEL MERCADO DE ABASTOS CIUDAD DE DIOS

