

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Síndrome de burnout y ansiedad en comerciantes del mercado**  
**Modelo de la provincia de Tarma, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

**Yoselin Jimena Solorzano Benito**

**ASESOR**

**Jean Paul Moreno Palomino**

**Tarma, Perú**  
**2022**

## METADATOS COMPLEMENTARIOS

### Datos de los Autores

#### Autor 1

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

#### Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

#### Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

#### Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

---

### Datos de los Asesores

#### Asesor 1

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

#### Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

### Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

**\*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

#### ACTA N° 244-2024

En la ciudad de Tarma, a los dieciocho días del mes de Diciembre del año dos mil veinticuatro, siendo las 10:30 horas, la Bachiller SOLORZANO BENITO, YOSSELIN JIMENA, sustenta su tesis denominada “**Síndrome de burnout y ansiedad en comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022**” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- |  |                    |
|--|--------------------|
| 1.- Prof. Claudia Rebeca Cahui Ramírez     | APROBADO : REGULAR |
| 2.- Prof. Rocío Magali Goyas Baldoceca     | APROBADO : BUENO   |
| 3.- Prof. Caroline Gabriela Marín Cipriano | APROBADO : REGULAR |

Se contó con la participación del asesor:

- 4.- Prof. Jean Paul Moreno Palomino

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 12:00 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

**APROBADO : REGULAR**

Es todo cuanto se tiene que informar.



Prof. Claudia Rebeca Cahui Ramírez

Presidente



Prof. Rocío Magali Goyas Baldoceca



Prof. Caroline Gabriela Marín Cipriano



Prof. Jean Paul Moreno Palomino

Tarma, 18 de Diciembre del 2024

**Anexo 2**

**CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO**

Tarma, 16 de noviembre de 2024

Doctor,  
Yordanis Enriquez Canto  
Jefe del Departamento de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad Católica Sedes Sapientiae

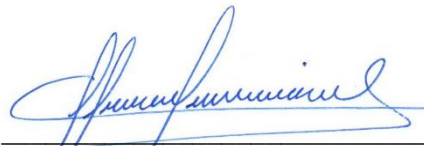
Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: "**Síndrome de burnout y ansiedad en comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022**", presentado por la Srta. Yoselin Jimena Solorzano Benito, con código de estudiante 2018101387 y DNI N° 75464062, para optar el título profesional de Licenciado en Psicología ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos autoplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 8% (ocho por ciento)**. Por tanto, en mi condición de asesor, firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



Dr. Jean Paul Moreno Palomino

DNI N°: 21133559

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8193-6657>

Facultad de Ciencias de la Salud

\* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Síndrome de burnout y ansiedad en comerciantes del mercado  
Modelo de la provincia de Tarma, 2022

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dirigida a mi querida familia, quienes han sido mi roca y mi mayor fuente de inspiración a lo largo de este viaje académico. A mi mamá, papá, hermanos y abuelos por su amor incondicional, apoyo inquebrantable y sabiduría infinita. Cada uno de ustedes han sido los pilares sobre los cuales he construido esta tesis. Cada paso y cada obstáculo superado, ha sido gracias a su aliento y guía constante. Esta tesis no solo es un logro personal, sino también un tributo a la fuerza y el amor que ustedes me han brindado. Gracias por creer en mí y por ser mi familia. Este trabajo está dedicado a ustedes, con todo mi amor y gratitud.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida.

A mis queridos profesores de la universidad y tutores de internado, les agradezco por su dedicación, orientación y sabios consejos que han enriquecido mi aprendizaje y mi crecimiento profesional.

A los comerciantes que generosamente participaron en mi investigación, les agradezco profundamente por abrir las puertas de sus negocios y compartir su valioso tiempo y experiencia.

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido como **objetivo** determinar la relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022. **Materiales y métodos** Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo de alcance correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue censal y estuvo conformada por 116 trabajadores del mercado Modelo, entre comerciantes de ambos sexos, con edades entre 20 y 91 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Inventario de burnout de Maslach y el inventario de ansiedad de Beck. En el análisis de los datos como correlacionales se hizo uso del programa SPSS 25. **Resultados.** Se determinó que entre el síndrome de burnout y ansiedad existe relación altamente significativa. Respecto a la relación entre síndrome de burnout, la dimensión síntomas físicas, la relación del síndrome de burnout entre la condición económica, y la relación del nivel de ansiedad entre la dimensión escala de cansancio. En **conclusión**, los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma muestran niveles medios de síndrome de burnout relacionado con las personas que viven, por otro lado, se evidencia niveles leves de ansiedad relacionado con las personas que viven, mostrando que cuando se presenta índices mayores de ansiedad, los niveles de síndrome de burnout aumentan la probabilidad de cansancio emocional.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, ansiedad, mujer de negocios, hombre de negocios (fuente: DeCS).

## ABSTRACT

The **objective** of this research was to determine the relationship between burnout syndrome and anxiety in merchants of the model market in the province of Tarma, 2022. **Materials and methods** A quantitative approach study of correlational scope was carried out with a non-experimental design. and cross section. The sample was census-based and was made up of 116 workers from the Modelo market, including merchants of both sexes, aged between 20 and 91 years. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory and the Beck Anxiety Inventory. In the analysis of the data as correlational, the SPSS 25 program was used. **Results**, there is a highly significant relationship between burnout syndrome and anxiety. As for the relationship of the burnout syndrome between the physical symptoms dimension, the relationship of the burnout syndrome between the economic condition, and the relationship of the anxiety level between the fatigue scale dimension. In **conclusion**, the merchants of the Modelo market in the province of Tarma show medium levels of burnout syndrome related to the people they live with, on the other hand, mild levels of anxiety related to the people they live with are evident, showing that when indices are present Higher levels of anxiety, levels of burnout syndrome increase the likelihood of emotional exhaustion.

Keywords: Work stress, Anxiety, business woman, business man (source: DeCS).

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
Índice de Anexo	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Situación problemática	9
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Justificación de la investigación	10
1.4. Objetivos de la investigación	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
1.5. Hipótesis	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.2. Bases teóricas	16
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	22
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	22
3.3. Variables	22
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables	22
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	24
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	25
3.6. Ventajas y limitaciones	25
3.7. Aspectos éticos	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	28
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	32
5.1. Discusión	32
5.2. Conclusiones	33
5.3. Recomendaciones	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	39

## Índice de Anexo

Anexo 1 Ficha sociodemográfica	40
Anexo 2 Cuestionario de Maslach burnout Inventory (MBI)	41
Anexo 3 Escala de ansiedad de Beck	43
Anexo 4 <b>Matriz de consistencia</b>	44
Anexo 5 Cuadro de operacionalización de variable	47
Anexo 6 Consentimiento informado	48

## INTRODUCCIÓN

En estos últimos, debido a los cambios económicos resultante de las circunstancias mundiales y nacionales, se ha vuelto estresante para los comerciantes de los mercados provinciales como distritales desarrollar la administración de sus ventas y asimismo el reabastecimiento de nueva mercadería. Esto se agudiza con los problemas que se presentan a nivel individual, económico, familiar y social. Lo que puede llevar a no poder controlar sus emociones, dando en consecuencia a decisiones que pueden perjudicar.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional, es una condición caracterizada por presentar niveles de excitación de angustia como también sentirse constantemente impotente en la situación (Salas, 2003). El síndrome de burnout es considerado como un estado de cansancio emocional y mental, en la que se produce en la baja adaptabilidad, un entorno con mucha presión laboral y desorganizada, lo que lleva a un retraso en el progreso, como el bajo rendimiento, la eficiencia, la baja productividad, etc.

La ansiedad es un estado que provoca activación y en su desborde puede llegar a presentar una sensación de catástrofe y un peligro inminente, convirtiéndose en síntomas psicológicos y fisiológicos de un cuadro psicopatológico (Sierra et al, 2003).

Ante la situación planteada este estudio, se generó la pregunta inicial ¿cuál es la relación entre síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022? Y así el objetivo se dirigió a identificar el nivel de relación entre las variables investigadas. La importancia de esta investigación radica en desarrollar la problemática relacionada del síndrome de burnout y ansiedad, evidenciar su existencia y reconocer sus características para finalmente desarrollar sugerencias para la solución y motivar a futuras investigaciones dirigidas a esta población.

Estudios previos como Prealta et al., (2023) y Monterrosa et al, (2020) sugieren que tanto el síndrome de burnout y la ansiedad se relacionan y afectan a las personas pudiendo generar graves daños emocionales y afectación en sus años útiles o productivos. Es por ello que se plantea la siguiente hipótesis alterna, existe relación entre síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma y la hipótesis nula, no síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.

En cuanto a la estructura de la investigación, se desarrolló mediante cinco capítulos: El primer capítulo aborda el problema de investigación, incluyendo su situación y formulación, la justificación, objetivos e hipótesis. En el segundo capítulo se revisan los estudios previos, tanto a nivel nacional como internacional, además de analizar las variables y sus características sociodemográficas. En el tercer capítulo se describe el tipo y diseño de la investigación, así como la población estudiada, la definición de variables, los instrumentos utilizados y los aspectos éticos considerados. El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos, los cuales se muestran a través de tablas que reflejan el proceso estadístico aplicado. El quinto capítulo resalta la discusión de los resultados, interpretándolos y contrastándolos con la información disponible, antecedentes y modelos teóricos. Finalmente, se exponen las conclusiones del estudio, acompañadas de recomendaciones basadas en cada una de las conclusiones alcanzadas.

## CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Situación problemática

Latinoamérica no es ajena a esta problemática puesto que en Chile el 51,1 % del personal de enfermería de las unidades psiquiátricas dependientes de un hospital de alta complejidad tiene síndrome de burnout (Guajardo et al., 2023). Asimismo, en Brasil se encontraron niveles altos de estrés laboral o síndrome de burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales en Pandemia de la COVID-19 (Silva-Gomes y Silva-Gomes, 2021). En el contexto del Perú, el panorama es similar. Según un estudio realizado por el Ministerio de Salud, se encontró que el 42% del personal sanitario del país presenta niveles significativos de Burnout (Ministerio de Salud, 2020). En Piura se investigó sobre la prevalencia de Burnout, encontrando que entre médicos y enfermeras que atienden pacientes Covid-19 en un hospital del ministerio de salud de Piura. En ambos grupos el burnout es alto, con respecta a las enfermeras llega al 93.7% y en los médicos al 94.1% (Castillo y Nishimura, 2022).

Por su parte Villacís et al. (2023) sostienen que la relación entre síndrome de burnout y ansiedad es perjudicial para las personas, pues afectan el normal desarrollo de actividades generando temor, inseguridad, desconfianza y fracaso, llevando a las personas a encallar las empresas que iniciaron con mucho esfuerzo. Estos indicadores que se van desarrollando por la presencia excesiva del estrés se van transformando en síntomas patológicos de ansiedad, que afectan la interpretación de la realidad convirtiéndose en una situación percibida como amenazante y en la que no se puede mantener el control.

El burnout o “síndrome del quemado” es un síndrome clínico descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano, que lo definió como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”. Según Freudenberger, las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el Burnout, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas, de tal forma que estas personas “sentirían una presión desde dentro para trabajar y ayudar, a veces de forma excesiva y poco realista, además de una presión desde el exterior para dar” (Ortega, 2019).

De esta manera Gonzáles (2019) menciona que la ansiedad es una percepción de estímulos a partir de interacciones por el mundo exterior, aunque también puede ser patológica ante estímulos que normalmente no desencadenarían una respuesta de ansiedad, en cuyo caso se denomina trastorno de ansiedad. La ansiedad puede tener vínculos con una variedad de elementos, como factores genéticos, experiencias traumáticas, alteraciones en el estilo de vida o el entorno educativo en el que uno se ha desenvuelto.

Huapaya (2019) relata que la ansiedad es una señal que siente la persona en ciertas situaciones, lo cual hará posible establecer cierta protección o movimientos necesarios para confrontar el problema. Es realmente fundamental que la sociedad entienda que la ansiedad es algo común que se puede ver con certeza en algunas situaciones.

La (Organización Internacional del Trabajo, OIT (2016) deduce que el síndrome de burnout en el trabajo es causado por diversas variables como la ansiedad laboral. Esto es respaldado por teorías tales como la propuesta por Bakker y Demerouti (2013) los cuales indican que cada entorno de trabajo se divide en necesidades y

recursos. El primer factor se refiere a los diversos costos psicológicos que conlleva el trabajo. El segundo factor se relaciona con las habilidades individuales u organizacionales que reducen los factores anteriores, con esta información nos interesa estudiar la relación entre el síndrome de burnout por cambios en el trabajo y la ansiedad.

Dadas las investigaciones de estas dos variables se encuentra que el síndrome de burnout según Interactiva (2018) tomaron el trabajo de Jacqueline Rojas que un 70% de los peruanos sufren de estrés laboral. En cuanto a la ansiedad el Instituto Nacional de Salud Mental 'Honorio Delgado- Hideyo Noguchi' muestran un estudio donde afirman que el 10,6% de los peruanos presentan la ansiedad generalizada.

## **1.2. Formulación del problema**

### **a. Problema general**

¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y la ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?

### **b. Problema específico**

- ¿Cuál es el valor del síndrome de burnout en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?
- ¿Cuál es el valor de la ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?
- ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?
- ¿Cuál es la relación de la ansiedad y los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?

## **1.3. Justificación de la investigación**

La investigación se enfocó en hacer un estudio del síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma. El estrés repercute en la salud mental de la persona, generando una tensión que afecta mental y físicamente. Sin embargo, no solamente se debe de ver en lo negativo ya que existe el estrés positivo que va a ayudar a la persona a dominar y manejar situaciones de tensión, por otra parte, la ansiedad se presenta con un estado de preocupación, sensación de peligro si se considera grave, pero en la vida cotidiana se puede presentar la ansiedad y contribuir positivamente en la vida de un individuo, en su mayoría en la adaptación en todos los medios como en lo social, laboral o académico. La presente investigación permitirá analizar cómo estas dos variables afectan en mayor grado a los adultos. Este estudio generará resultados que servirán para apoyar a esta población y contribuir al bienestar de nuestra colectividad (Espinoza, 2022).

Respecto al valor teórico la presente investigación contribuirá y será útil en la adquisición de nuevos conocimientos en los temas, en específico síndrome de burnout y ansiedad en esta población de comerciantes en la cual esté estudio motivará a futuras investigaciones.

En el valor metodológico sigue todos los pasos de investigación científica, para saber resultados de los niveles de síndrome de burnout y ansiedad, se hará uso de instrumentos ya utilizados en investigaciones peruanas tales como Nava (2020), entre otros. Estadísticamente, este estudio ayudará a que los datos recolectados sean analizados de forma ordenada.

Respecto al valor social está enfocado en conocer sobre el síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma quienes serán los beneficiados directos. Los resultados que se obtienen nos ayudan a plantear estrategias, como programas de intervención.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación de síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar los niveles de síndrome de burnout en los comerciantes del mercado Modelos de la provincia de Tarma, 2022
- Identificar los niveles de ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022
- Determinar la relación de síndrome de burnout entre los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022
- Determinar la relación de ansiedad entre los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022
- 

#### **1.5. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

$HG_1$  = Existe relación significativa del síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelos de la provincia de Tarma, 2022.

$HG_0$  = No existe relación significativa del síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelos de la provincia de Tarma, 2022.

##### **Hipótesis Específica**

$HE1_1$  = Existe asociación significativa del síndrome de burnout entre los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.

$HE1_0$  = No existe asociación significativa del síndrome de burnout entre los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.

$HE2_1$  = Existe asociación significativa de la ansiedad entre datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.

$HE2_0$  = No asociación significativa de la ansiedad entre datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes internacionales**

El objetivo de Peralta et al (2023) investigación realizada en Ambaro – Ecuador, consiste en examinar la conexión entre el síndrome de burnout y la ansiedad en el personal de salud del distrito durante la pandemia de Covid-19. Para ello, llevaron a cabo un estudio observacional, prospectivo, transversal y analítico, empleando dos instrumentos, la escala GA DS-7 para medir la ansiedad y el cuestionario sobre síndrome de burnout de la OIT. El análisis de datos se realizó mediante estadísticas descriptivas con el paquete estadístico SPSS. La muestra consistió en 98 profesionales de la salud, con una distribución de género del 54% mujeres y 46% hombres. Los resultados revelaron que entre aquellos con niveles bajos el estrés, el 10,2% experimentaba ansiedad leve, el 4% ansiedad moderada y el 1% ansiedad grave. En el grupo con niveles moderados de síndrome de burnout, se observó un 5% sin ansiedad, un 28,7% con ansiedad leve, un 25,5% con ansiedad moderada y un 6% con ansiedad grave. Por último, entre los individuos con altos niveles de síndrome de burnout, el 3% mostraba ansiedad leve, el 9.1% ansiedad moderada y el 3% ansiedad grave. Como conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la ansiedad, sugiriendo la implementación de intervenciones psicosociales en el grupo estudiado, y destacado su potencial para servir como referencia nacional en este ámbito.

Monterrosa et al (2020) investigación realizada en Colombia, tienen como objetivo determinar la presencia de síndrome de burnout, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales, como también buscar la asociación según el ente territorial donde trabajaban siendo una investigación de tipo transversal que examino los síntomas y las percepciones de médicos generales colombianos que estuvieron bajo cuarentena obligatoria y continuaron ejerciendo su profesión durante el mes de marzo de 2020, en plena pandemia de COVID-19. Siendo un estudio transversal que exploró síntomas y percepciones durante la pandemia del COVID-19. Utilizando los instrumentos como la Escala para el Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7) y el FCV-19S (Fear of COVID-19). Se consideró como muestra de 531 médicos generales, obteniendo como resultados, que un 73,3% laboraban en Municipio capital. Un tercio de participantes mostró un nivel de síndrome de burnout, mientras que el 6% presentó un síndrome de burnout alto o severo, sin diferencias significativas entre los grupos ( $p < 0,05$ ). Los síntomas de ansiedad se detectaron en el 72,9% de los participantes, siendo más comunes entre aquellos que trabajaban en capitales ( $p=0,044$ ). Además, el 37,2% mostró síntomas de miedo al COVID-19. Sin embargo, no se encontraron asociaciones significativas en el análisis de regresión logística realizado. En conclusión, aproximadamente siete de cada diez participantes presentaron síntomas de ansiedad o síndrome de burnout, mientras que cuatro mostraron síntomas del FCV-19S. No se observaron asociaciones con la ubicación del municipio donde trabajaban.

De Castillo et al (2022) investigación desarrollada en Cuba, en su trabajo de investigación “Las condiciones laborales de los trabajadores del área de cuidados intensivos del Hospital General de Riobamba durante la pandemia de COVID-19 pueden haber influido en la presencia del síndrome de burnout y ansiedad”. El propósito de este estudio era identificar la relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en el personal de salud que trabajaba en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Riobamba durante la pandemia de COVID-19. Esta investigación se llevó a cabo como estudio básico, de naturaleza no experimental, transversal y descriptiva, con una muestra compuesta por 45 trabajadores. Utilizando los instrumentos de cuestionario de síndrome de burnout, la escala de Hamilton para la identificación de la presencia y niveles de ansiedad y la prueba de odds ratio se empleó para evaluar el riesgo de

desarrollar ansiedad en relación con la presencia y la intensidad del síndrome de burnout. Los resultados revelaron una predominancia de trabajadores expuestos a síndrome de burnout (75,56%) y que también presentaban ansiedad (57,78%). Se observó que el nivel medio de síndrome de burnout (41,18%) y el nivel bajo de ansiedad (50,0%) fueron los más comunes en cada caso. En resumen, se encontró un alto porcentaje de trabajadores del área de terapia intensiva del Hospital General de Riobamba que experimentaban tanto síndrome de burnout y la ansiedad. Se estableció una correlación positiva fuerte entre el síndrome de burnout y la ansiedad, y la prueba de odds ratio indicó que el riesgo de ansiedad se triplica en presencia de síndrome de burnout.

Arce et al. (2020) investigación realizada en Colombia, tienen como propósito examinar la relación entre síndrome de burnout y los factores psicosociales dentro del entorno laboral de empleados en una fundación para niños con discapacidad en el departamento del atlántico, Colombia. El enfoque metodológico fue descriptivo y correlacional, utilizando el cuestionario del nivel de estrés y factores de riesgo psicosociales intralaborales desarrollado por el Ministerio de Protección Social de Colombia y la Universidad Javeriana, teniendo 35 trabajadores tomados como muestra del centro de rehabilitación de niños con discapacidad, los resultados son que el 31,4% de los empleados muestra un elevado nivel de síndrome de burnout. Asimismo, se identificó una correlación positiva entre los factores de riesgo psicosociales intralaborales y el nivel de síndrome de burnout en todos los aspectos analizados. Por lo tanto, se deduce que la presencia de un alto nivel de riesgo psicosocial intralaboral contribuye al aumento del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de discapacidad.

Becerra et al. (2020) investigación realizada en Bogotá, Colombia, tienen como objetivo analizar la ansiedad laboral desde un punto multidimensional de la misma, la cual pueden presentar los trabajadores del sector del Contac center en Bogotá al momento de ejecutar sus labores desde la modalidad trabajo en casa, en vista de la emergencia de salud mundial a causa del virus SARS-CoV-2 y si el mismo contexto que se vive puede estar afectando su bienestar. Mediante una revisión documental y métodos de recopilación de información adecuados, se busca identificar los factores psicosociales laborales relacionados con el bienestar de los trabajadores, centrándose en las características principales que impactan la salud mental de empleados de entre 25 y 30 años que realizan teletrabajo. A través de la aplicación de cuestionario de Ansiedad Laboral a 30 empleados, se logró definir y reconocer los factores que contribuyen al desarrollo de este problema, el cual afecta tanto la salud mental como física de los trabajadores. Los resultados revelan que los empleados a veces experimentan síntomas asociados a la ansiedad, ya sea fisiológica, cognitiva o general, lo que subraya la susceptibilidad a la ansiedad laboral en el entorno empresarial.

Etxebarria et al. (2020) investigación desarrollada en España, como objetivo analizar los niveles de estrés, ansiedad y depresión a la llegada del virus y se han estudiado los niveles de sintomatología psicológica de acuerdo a la edad, cronicidad y confinamiento. Tomando como muestra a 976 personas y la medida de las variables de ansiedad, estrés y depresión utilizando la escala DASS (*Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés*) como instrumentos de medición. Los resultados confirmaron que, aunque los niveles de sintomatología han sido bajos, en general al principio de la alarma, las personas más jóvenes y con enfermedades crónicas han presentado una sintomatología más elevada que el resto de población. También se ha encontrado un alto nivel de sintomatología a inicios del confinamiento, en donde los individuos tienen prohibido salir de sus hogares. Se presume que la sintomatología se multiplicara según vaya avanzando el encierro en

sus hogares. Se resguarda las participaciones psicológicas de prevención y métodos para disminuir los efectos psicológicos que logre crear esta pandemia.

El principal objetivo de Castillo (2021) desarrollado en el país de Cuba, es analizar la ansiedad asociada a estrés laboral del adulto mayor. Empleando una metodología que combinó un diseño transversal no experimental con investigación acción, y el estudio se caracterizó por su enfoque descriptivo. La recolección de datos fue a través de entrevistas y encuestas sobre síndrome de burnout en adultos mayores y cuestionario de ansiedad en adultos mayores. La muestra consistió en adultos mayores empleados en el Ministerio de Obras Públicas Talleres David, con mujeres de 57 años en adelante y hombres de 60 años en adelante. Los resultados indicaron que estos adultos mayores no exhiben niveles de ansiedad asociados al síndrome de burnout, posiblemente debido a su extensa experiencia en la institución. Lo que facilita su desempeño laboral. En resumen, la investigación sugiere que estos adultos mayores no enfrentan desafíos significativos para continuar trabajando, aunque podrían beneficiarse de un merecido descanso en sus hogares.

### **Antecedentes nacionales**

Tasayco (2023) llevo a cabo una investigación con el propósito de examinar la asociación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en efectivos policiales pertenecientes al Escuadrón Verde de la ciudad de Huancayo en el año 2022. El estudio adoptó un enfoque correlacional y se estructuró como un diseño transversal no experimental. La población de interés comprendió a 102 efectivos policiales; y se utilizó una encuesta de Google Forms como herramienta de recolección de datos. Se aplicaron la Escala de Síndrome de burnout de la OIT- OMS y a Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung como instrumentos de medición. Los resultados mostraron una relación significativa entre el síndrome de burnout y la ansiedad ( $Rho = 0.566^{**}$   $p < .01$ ) así como una asociación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de ansiedad, tanto somáticas como cognitivas ( $Rho = .566^{**}$ ;  $.553^{**}$   $p < .01$ ). Además, se observó una relación entre ansiedad y las dimensiones del síndrome de burnout, tales como las demandas superiores y los recursos organizacionales, así como la organización y el equipo de trabajo ( $Rho = .574^{**}$ ;  $.637^{**}$   $p < .01$ ). Se detectó un bajo nivel de síndrome de burnout en el 95% de los participantes, y un nivel de ansiedad normal en el 99%. En conclusión, se evidenció una conexión entre el síndrome de burnout y la ansiedad en efectivos policiales del escuadrón Verde de la ciudad de Huancayo en el año 2022.

Rojas (2022), en su investigación sobre “Ansiedad y síndrome de burnout en los colaboradores que están bajo la modalidad de home office de una entidad financiera privada en Lima Norte”, tiene como objetivo buscar la relación entre ansiedad y síndrome de burnout en colaboradores. Siendo el estudio descriptivo, no experimental y correlacional. Dio un resultado en un estudio con 107 colaboradores. Se utilizaron instrumentos como la Escala de autoevaluación de la ansiedad de Zung y la Escala de síndrome de burnout de la OIT – OMS. Revelando que el 82,2% de los colaboradores se encuentran dentro del rango de ansiedad normal, mientras que un 5,6% presenta un nivel moderado de ansiedad. En contraste, en cuanto al síndrome de burnout, solo el 39,9% de los colaboradores muestra un nivel bajo de estrés, y el 35,5% presenta síndrome de burnout. Como conclusión, se establece que hay una correlación entre la ansiedad y el síndrome de burnout en los colaboradores que trabajan desde casa en una entidad financiera privada en Lima Norte, durante el año 2021.

Zegarra (2021), tuvo como objetivo de estudio establecer la relación entre ansiedad y el estrés en los empleados de una institución de salud pública en Arequipa durante el año 2021. Esta investigación se caracterizó por ser de naturaleza básica, de nivel

correlacional y con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal no experimental. La muestra estuvo compuesta por 117 trabajadores, y la información se recopiló de forma virtual a través de formularios, utilizando como instrumento el Inventario de Ansiedad: Rasgo – Estado (IDARE) y para medir síndrome de burnout la Escala de Síndrome de burnout OIT – OMS. Se evidencia una correlación entre la ansiedad y el síndrome de burnout en los empleados de la institución pública de salud. Asimismo, se encontró una relación entre las diversas dimensiones del síndrome de burnout. En cuanto a los niveles de ansiedad, se observó que predominaron principalmente los altos, con un 47% para la ansiedad rasgo y un 42,7% para la ansiedad estado, mientras que los niveles de estrés fueron mayoritariamente bajos, ya que el 83,8% de los trabajadores no presentó estrés. En resumen, se concluye que existe una conexión entre la ansiedad y el síndrome de burnout en los empleados de la entidad pública de salud en Arequipa en el año 2021.

El objetivo para Nava (2020) fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en conductores en la ciudad de Lima. Siendo de tipo no experimental – transversal, de diseño correlacional. Se administró la escala de síndrome de burnout de la OIT – OMS adaptado por Suárez (2013) y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A) adaptada por Sotelo et al. (2012) para las que se realizó un estudio piloto, previo a la investigación. Tomando una muestra censal, compuesta por 400 conductores masculinos, con edades comprendidas entre los 28 y los 50 años, que trabajan en una empresa de transporte público. Los resultados revelaron una correlación directa significativa entre los puntajes totales de síndrome de burnout y ansiedad ( $p < .05$ ), además, se observa que no había diferencias significativas entre variables demográficas como el estado civil y el nivel de educación, y las variables de síndrome de burnout y ansiedad ( $p < .01$ ), excepto en el caso del estado civil y la ansiedad ( $p < .01$ ), donde se encontraron diferencias altamente significativas. También se encontró que el mayor porcentaje de síndrome de burnout se ubicaba en el nivel promedio (21%) y alto (34%), mientras que el mayor porcentaje de ansiedad estaba en el nivel promedio (21,3%) y alto (39,9%). En conclusión, se determinó que existe una correlación directa significativa y de nivel moderado entre las variables de síndrome de burnout y ansiedad, aunque las dimensiones superiores e instrumentales con ansiedad fisiológica mostraron una relación de nivel débil.

Espinoza y Mandujano (2022) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre ansiedad y síndrome de burnout en los trabajadores de la compañía minera Chinalco, Morocha, Yauli-2022. Se trató de una investigación de carácter básico, de tipo correlacional, con un diseño descriptivo- correlacional. La muestra incluyó a 300 empleados, de los cuales participaron 150. Se emplearon la Escala de Autoevaluación de Ansiedad (EAA) y el Cuestionario de Síndrome de burnout (JSS) como instrumentos de medición. Los resultados mostraron que el 81,3% de los trabajadores tenía niveles normales de ansiedad, el 17,3% experimentaba ansiedad leve y el 1,3% presentaba ansiedad moderada. En cuanto al síndrome de burnout, el 64,7% de los trabajadores experimentaba un nivel bajo, el 34,7% un nivel medio y el 0,7% un nivel alto. La hipótesis fue evaluada utilizando la prueba paramétrica de correlación de Pearson, la cual arrojó un coeficiente de correlación de  $r=0,337$  y un valor  $p=0,000$ , que fue menor que 0,05. Esto indica que existe una relación directa y significativa entre la ansiedad y la gravedad del síndrome de burnout en los trabajadores de la compañía minera Chinalco, Morococha Yauli, en el año 2022.

El propósito de Huamán (2021) fue establecer la correlación entre síndrome de burnout y la ansiedad en los empleados del centro de salud San Fernando, Arequipa, en 2021. La metodología utilizada fue de tipo no experimental transversal – correlacional. La

muestra consistió en 10 trabajadores del centro de salud mental San Fernando, incluyendo médicos, enfermeras, técnicas enfermeras, odontólogos, obstetras, biólogos y estadísticos. Los instrumentos empleados fueron una adaptación del cuestionario de Síndrome de burnout de la OIT – OMS y la Escala de Ansiedad de Hamilton. Se concluyó que el 100% de la población tenía un bajo nivel de estrés, mientras que el 60% de la muestra presentaba ansiedad leve, el 30% ansiedad moderada o grave y el 10% no mostraba signos de ansiedad. Además, se observó que no existía una relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad.

El objetivo de Eslava (2022) es analizar la conexión entre el síndrome de burnout y la ansiedad en los empleados del Mercado Minorista Tierra prometida, ubicado en el distrito de Santa Anita durante el año 2021. Se empleó una metodología de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La población de interés comprendió a 800 individuos, de los cuales fueron seleccionados 392 como muestra. Se utilizaron el Maslach Burnout Inventory para evaluar el síndrome de burnout y el cuestionario STAI estado-rasgo para medir la ansiedad. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista Tierra Prometida en el distrito de Santa Anita durante el año 2021, revelando una correlación positiva de magnitud media a considerable ( $Rho=0,749$ ), que fue estadísticamente significativa ( $p<0,05$ ).

## **2.2. Bases teóricas**

### **a.- Síndrome de Burnout**

El término Burnout es considerado un fenómeno psicológico de los años setenta que tuvo origen en los Estados Unidos, su principal objetivo residía en brindar una explicación respecto al deterioro que se generaba en los procesos de atención y cuidado profesional en los usuarios de empresas de servicio (Miranda, 2020).

Se conoce como "Síndrome de quemadura en el trabajo". SQT realizó estudios desde puntos de percepción clínica y psicosocial, se asume que la imagen clínica "se quema" esta condición se debe al estrés relacionado con el trabajo. Y psicosocialmente, se define como un proceso principal o una reacción emocional que surge de las diferentes manifestaciones en diferentes etapas que surgen a través de la colaboración en el trabajo y el entorno personal (Miranda, 2020).

Plantea Martínez (2010) que en la década del 70 la psicóloga Cristina Maslach utilizó el concepto de burnout para referirse al desgaste profesional que padecían las personas cuyos negocios estaban relacionados con la atención humana. Posteriormente, el síndrome de Burnout, ha sido planteado como la respuesta que el individuo genera ante el estrés crónico que se vive dentro del entorno laboral, el cual afecta al individuo de manera personal, social e inclusive en lo organizativo.

Frente a lo anterior, Apiquian (2007), postula las posibles causas de este fenómeno en el sujeto, divididas en tres apartados como los son, los factores laborales, factores personales y variables sociodemográficas, las cuales confluyen conjuntamente como agentes de riesgo para la emergencia del síndrome.

Desde entonces, este término de agotamiento emocional se ha utilizado en la literatura científica, que en español se ha traducido como "quemar" y se ilustra con algunas metáforas "una batería que se agota" o "una llama extinguida" que representa el estado de agotamiento emocional y pérdida de energía de una persona (Martínez y Salanova, 2003).

Según Navarro (2010) el síndrome de Burnout es una enfermedad relacionada al trabajo que causa perjuicios a la salud general, con las consecuentes actitudes negativas en el círculo familiar y social y deterioro del ambiente ocupacional, por el absentismo en el trabajo y por la reducción de grado de satisfacción de trabajadores y usuarios de un centro de trabajo.

Araquistain y Damis (2011) describieron este síndrome como sensación de fatiga en el trabajo, acompañada por tres componentes o dimensiones esenciales: despersonalización, que significa un cambio negativo en las actitudes lo cual conduce a un distanciamiento y falta de interés por las necesidades de otras personas; agotamiento emocional, caracterizándose por la pérdida paulatina de energía en el trabajo; y falta de realización profesional, existiendo una evaluación negativa en cuanto a la relación con el trabajo realizado. Esto conduce a la depresión, bajo compromiso laboral y disminución de la productividad.

#### a.1. Modelos teóricos del Síndrome de Burnout:

El burnout nace en EE.UU. a mediados de los años setenta, siendo la psicóloga social Maslach quien comenzó a reflexionar y utilizar el término "burnout". Maslach empieza a realizar estudios para considerar cuales son los aspectos emocionales que demostraban la presencia del burnout, refiriendo que el síndrome de burnout es el principal factor que interviene en el proceso de estrés y agotamiento psíquico. Maslach y Jackson, definen al Burnout como un síndrome caracterizado por tres dimensiones que son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Faúndez, 2017).

La psicóloga Christina Maslach inicia su investigación estudiando las respuestas emocionales en aquellos profesionales que ayudan a otras personas, dio a conocer que este síndrome no solo se evidencia en profesiones de la salud, sino también en profesionales de la docencia. Maslach da a conocer el término Burnout en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (APA) en 1977, donde cuatro años más tarde se da la primera conferencia nacional sobre Burnout, con el objetivo de crear nuevas estrategias para avanzar en el estudio del Burnout. (Tonon, 2003). En cuanto a las tres dimensiones propuestas por el modelo de Maslach y Leiter dan a conocer que están asociadas al compromiso constante que tiene la persona con su trabajo (Maslach y Leiter, 2008),

El modelo que Maslach propone que a mayor desacuerdo hay mayor tendencia al Burnout, es decir que, si se percibe disconformidad, indica que la persona tiene problemas para poder cumplir con los requerimientos que demanda el trabajo, pero si hay mayor beneficio resulta mayor tendencia al compromiso del trabajador. Esta teoría da a conocer que, si la persona ya ha desarrollado alguna dimensión del Burnout, la disconformidad puede evidenciar signos de síndrome, pero, si el trabajador manifiesta un mayor interés en su desempeño laboral el aspecto emocional del trabajador no sería desfavorable sería un aspecto de competencia. (Gómez y Ruíz, 2014).

En la actualidad Faúndez (2017) comenta que Maslach define al burnout como aquella respuesta prolongada al estrés, siendo el producto de la tensión crónica que se da por la interacción complicada entre la persona y su entorno laboral, siendo así el Burnout una respuesta que produce cambios negativos en aquellas actitudes y conductas de los trabajadores. Maslach considera importante este fenómeno, ya que es una problemática real, donde el trabajador en su contexto laboral caracteriza altos niveles de tensión laboral. Se produce por el síndrome de burnout crónico, según Maslach, el burnout es una respuesta progresiva que va evolucionar prolongadamente en profesionales de servicios.

Mientras que Tonon, considera que a partir de la perspectiva psicosocial es un proceso que se desarrolla por la interacción del entorno laboral y la persona, lo considera un proceso dinámico producto de la interacción de los diversos factores que se presentan en el entorno laboral. (Tonon 2003)

#### a.2. Teorías Explicativas del Síndrome de Burnout:

Tonon (2003) en su investigación "El burnout en los trabajadores sociales" da a conocer tres teorías explicativas del síndrome de burnout. La psicología clínica estudiada por Freudenberger (1974) realiza estudios descriptivos sobre el síndrome de burnout, donde conceptualiza al Burnout como un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés por consecuencia del trabajo cotidiano y ante expectativas inalcanzables, mientras que para Fischer (1983) es un resultado del trauma narcisista que lleva a disminuir la autoestima de la persona al sentirse que puede esforzarse mucho en el trabajo sin medir las consecuencias en su salud. La psicología social que se basa en la teoría sociocognitiva del yo donde si en el trabajo existe factores que dificultan la labor, éstas personas se desmotivan de continuar con sus objetivos y poco a poco se evidencia el Burnout que al mismo tiempo retroalimenta negativamente su motivación por querer ayudar. La psicología organizacional para Golembiewski et. al. (1983) en su teoría basa en el síndrome de burnout refiere que el estrés se produce por la sobrecarga laboral o también llamada "pobreza de rol" y dicha situación provoca en la persona desmotivación, baja autoestima, irritabilidad y fatiga. Mientras que para Maslach es un proceso que se desarrolla por la interacción del entorno laboral en donde la persona trabaja.

Posteriormente diversos autores en sus estudios formulan explicaciones teóricas con el fin de ampliar una explicación relevante de este fenómeno. En ese contexto se desarrollan dos enfoques que pretenden formalizar su abordaje: la perspectiva clínica desarrollada por Selye (1934) y la perspectiva psicosocial difundida por (Maslach,1998).

#### a.3. Dimensiones del síndrome de Burnout

Penney y Spector (2005) sostienen que las dimensiones son:

- **Agotamiento o cansancio emocional:** Es el factor más importante del Burnout, donde refiere que las sensaciones del agotamiento emocional es sentirse "quemado" por el exceso de trabajo, ya que la persona siente que la fuerza y capacidad de entrega a su trabajo lo va consumiendo de manera física y psicológica llegando a sentirse cansado al finalizar su jornada laboral. Se caracteriza por la falta de energía y entusiasmo.
- **La despersonalización:** Este factor tiene que ver con el sentimiento, ideas y actitudes negativas en dirección a las personas a las que se les brinda un servicio, está asociado con un endurecimiento de la persona hacia los pacientes. esto se manifiesta como insensibilidad y cinismo; también se refleja el incremento de la irritabilidad hacia su desempeño laboral. Todo esto tiene que ver con el distanciamiento entre la persona y las personas que reciben sus servicios.
- **Falta de realización personal:** Esta escala en su aspecto positivo está asociado con la satisfacción personal y profesional acorde a su resultado laboral. En cuanto a su aspecto negativo se refiere a la infelicidad y descontento consigo mismo, baja autoestima, poca capacidad de interactuar con las personas y con su labor; aparecen respuestas negativas a la hora de autoevaluar su desempeño

en el trabajo, generando así una sensación de falta de logro laboral y baja productividad e incapacidad de soportar la presión laboral.

El-Sahili (2015) comenta en su libro que en 1988 la psicóloga laboral israelita Ayala Malach Pines y Elliot Aronson conceptualizan al burnout como un estado de agotamiento físico que se manifiesta con baja energía, fatiga y debilidad. En cuanto el agotamiento mental se presentan ideas de incapacidad, desánimo y poca empatía en el trabajo y por último el agotamiento emocional, desarrolla actitudes negativas hacia la persona, el trabajo y la vida.

## **b. Ansiedad**

La ansiedad es un estado que genera un estado de alerta de peligro que tiene comúnmente una sensación de catástrofe y un peligro inminente pero también hay síntomas en lo psíquico y fisiológicos que podrían ser visualizados cuando el individuo tiene una reacción de sobresalto en cual busca una solución a esa situación. (Sierra et al., 2003)

Según Lázaro (1979) la ansiedad es un fenómeno en la que se presenta en todas las personas con condiciones normales, la ansiedad aumenta la productividad y la adaptación a los ambientes sociales, laborales o de estudio. Tiene la importante función de movilizarnos ante una situación amenazante o preocupante para evitar, eliminar, afrontar o responder de manera adecuada al riesgo (Virues, 2005)

### **b.1 Modelos**

#### **b.1.1. Modelo Cognitivo**

Los pensamientos negativos los crea la ansiedad. "Cognición" es una palabra técnica con el mismo significado que "pensamiento" según este modelo teórico, en el momento que un individuo pueda sentirse angustiado es porque se está diciendo así mismo que puede pasar algo terrible en cada momento. Su miedo no es el resultado del caos sino los mensajes que puede transmitir así mismo. Cuando cambia la forma en la que piensa también cambiara su manera de sentir (Burns, 2012)

#### **b.1.2. Modelo de la exposición**

La causa de toda la ansiedad es la evitación. En otras palabras, una persona se siente miserable es porque evita la cosa que teme. Si tiene miedo a las alturas evitara las escaleras de mano, las caminatas alpinas o ascensores con paredes de vidrio. Al ser tímido es probable que procure evitar a las personas. De acuerdo a esta teoría se basará en vencer el miedo y enfrentar las situaciones malas. (Burns, 2012)

#### **b.1.3. Modelo de la emoción oculta**

Este modelo afirma que la causa de la ansiedad es la amabilidad donde las personas tienden a preocuparse casi siempre por las demás personas que constantemente buscan satisfacer a otros individuos y evitan los conflictos y sentimientos negativos, como la ira. Este modelo teórico sugiere que cuando las personas experimentan incomodidad tratan de esconder sus problemas porque no quiere molestar a los demás. Todo esto lo realizan de manera tan rápida y automáticamente que no es consciente de lo realizado. Los sentimientos negativos presentados lo disfrazan de ansiedad, de preocupaciones, de miedos, o sentimientos de pánico, La ansiedad generalmente desaparece cuando la persona es consciente de aquellos sentimientos que oculta y resuelve los problemas que le molestan. (Burns, 2012)

#### **b.1.4. Modelo biológico**

Los trastornos mentales como ansiedad y depresión son consecuencias del desequilibrio electroquímico de la masa cerebral y tomar una pastilla será suficiente para mejorar el estado mental. Ante los episodios presentados psicopatológicos los profesionales en este campo recomiendan el uso de fármacos. Los especialistas señalan que estos medicamentos representan el único tratamiento efectivo para la depresión y la ansiedad. (Burns, 2012)

### **b.2. Enfoque**

#### **b.2.1. Enfoque cognitivo**

En los años 60, las variables cognitivas se han vuelto cada vez más importantes en la investigación psicológica. Las formulaciones creadas por Lazarus, Beck y Meichenbaum priorizan la importancia de saber del enfoque cognitivo que contrasta con el modelo de estilo-respuesta. Las situaciones que generan ansiedad son evitadas y tal solo de imaginar alguna situación causará ansiedad, porque la persona distorsiona la interpretación real de la situación. Se siente en peligro ante situaciones inesperadas. La persona tiene la capacidad de ser consciente sobre su situación y darse cuenta de que no es una amenaza inminente, pero no puede controlar su respuesta de la ansiedad. Este enfoque da lugar a ejes, pensamientos, ideas, creencias e imágenes que giran en torno al sentimiento ansioso ante una amenaza. Por lo general, funciona de manera subconsciente, lo que dificulta que el individuo se dé cuenta y por lo tanto, le resulte difícil controlar sus pensamientos. El individuo ansioso ve su realidad como muy peligrosa, aunque no lo sea la percepción errónea de la realidad provoca sentimientos de inseguridad, ansiedad, dificultad para poder dormir, susceptibilidad, inquietud, miedo, preocupación excesiva por el peligro, pensamiento catastrófico, atenciones selectivas a las amenazas y pérdida temporal de la memoria y la concentración (Sierra, et al. 2003).

#### **b.2.2. Enfoque psicodinámico**

El enfoque psicodinámico de Freud (1917) se refiere a la ansiedad como angustia, diciendo que no es solo un tema biológico dañino. La ansiedad es la advertencia de percibir un tiempo peligroso. Este principio teórico señala que la ansiedad surge de la constante discordia entre el yo, el ello, super yo, derivada de la existencia de instintos que el ser humano rechaza aceptar y esto genera ansiedad.

Freud (1892) menciona que la ansiedad está formada por la “excitación global”, que se caracteriza por un momento tenso y prolongado por la persona, acompañado de sensibilidad motora y auditiva lo que sugiere intolerancia a la capacidad de resistir tales momentos, además la ansiedad se expresa a través de “la espera angustiosa” que da respuesta a visiones temerosas del futuro en relación con el entorno. Freud consideró que estas expectativas son las principales sintomatologías de la ansiedad, pero también tiene el potencial de perpetuarse como ansiedad pura sin tener en cuenta ningún estímulo. De igual forma existe otra manifestación de ansiedad denominada “ataque de ansiedad”, esto se manifiesta de diferentes formas en una persona. Un grupo de personas padecen de problemas cardíacos, opresión en el pecho y frecuencia cardíaca alta y en otro grupo presentando dificultad de respirar y respiración rápida. La sudoración excesiva y los escalofríos durante el ejercicio también son síntomas de ansiedad. A todo lo anterior se suman problemas de alimentación, dolores de cabeza y terrores nocturnos.

### **b.3. Niveles de ansiedad**

Pacori (2020) menciona que la ansiedad se refiere a las tensiones comunes de la vida cotidiana, durante las cuales las personas experimentan un estado de alerta que puede aumentar su capacidad intelectual. La ansiedad leve puede llegar a tener beneficios para el aprendizaje y la creatividad. Por otro lado, la ansiedad moderada se caracteriza por centrarse en las preocupaciones inmediatas, lo que puede limitar el campo de conocimiento y provocar que la persona se enfoque exclusivamente en resolver el problema en cuestión, por último, la ansiedad grave implica una disminución significativa en la percepción general, llevando a la persona a concentrarse únicamente en actividades específicas como medio para aliviar la ansiedad, incapaz de pensar en cualquier otra cosa más allá de ese enfoque.

#### **b.4. Dimensiones**

Los síntomas subjetivos pueden ser observables o no, donde puede presentarse deseos de vomitar, manos sudorosas, palpitaciones rápidas, etc.

Los síntomas neurofisiológicos actúan sobre estructuras del cerebro como también afectan en el sistema corporal manifestándose con la tensión de los músculos creando dolor, rigidez, pesadez.

En lo cognitivo existe una imposibilidad de actuar, tomar decisiones, tener un bloqueo mental, etc.

Los síntomas respiratorios pueden llegar hasta un extremo presentando un ataque de pánico pueden incluir reacciones de no ser capaz de respirar bien, taquicardia, mareos, debilidad. En la cual pueden aumentar los niveles de ansiedad.

La persona manifiesta una respuesta autonómica donde puede llegar a sentir un peligro indefinido, también sentirse incómodos, inquietos, no enriquecedores, hasta enfadados.

## **CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS**

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

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, usando la recolección de datos con el fin de evidenciar las hipótesis establecidas, se empleó el análisis estadístico para determinar la relación del síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma. Hernández et al. (2024) consideran que este enfoque hace uso de recolección de datos para poder confirmar las hipótesis con fundamentos de acuerdo a una medición numérica como también poder comprobar comportamientos generalizados y probar teorías.

El alcance del estudio fue de tipo correlacional, ya que aclaro si existe correlación entre síndrome de burnout y ansiedad. Según Mendoza y Monroy (2018) este tipo de estudio evalúa el grado de asociación entre las variables propuestas, en primer lugar, miden cada variable, la describen y luego la cuantifican como también analizan su vinculación.

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal. Kerlinger y Lee (2002) señalan que el diseño no experimental es la búsqueda empírica en la que el investigador no dispone de un control directo de las variables independientes, dado que sus manifestaciones ya han pasado o a que no son manipulables. El corte transversal para Arbaiza (2013) se centra en obtener datos en cuanto se dan en un momento específico. En este estudio, se llevó a cabo un diseño transversal que nos permitió recopilar información en un momento específico.

### **3.2. Población y muestra**

El mercado que abastece al público en general está conformado por ambos géneros, femenino y masculino, el rango de edades que se encuentran los comerciantes oscila entre 20 años hasta 91 años de edad. Disponiendo con la participación de ambos sexos, tienen turnos continuos de atención durante todos los días del año, con un total de 183 personas como población. La población fue evaluada durante el año 2022, en el primer semestre. Se empleó un censo.

### **3.3. Variables**

#### **3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables**

##### **a. Variable síndrome de burnout**

###### **a.1. Definición conceptual de la variable síndrome de burnout**

El síndrome de burnout es causado por la relación que lleva el trabajador y su ámbito laboral, en la cual las exigencias del ambiente exceden la capacidad de respuesta que puede tener el trabajador y que puede producir un descontrol en el individuo (Lazarus y Folkman, 1984).

###### **a.2. Definición operacional: del Síndrome de burnout (Anexo 1)**

Para la investigación se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory compuesto por 22 ítems teniendo 3 sub escalas: escala cansancio emocional (ítem: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); despersonalización (ítem, 5, 10, 11, 15, 22); realización personal (ítem, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

En la operacionalización de la variable síndrome de burnout siendo de tipo categórica politómica ordinal, dividido en 0 = Nunca. 1 = Pocas veces al año o

menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana. 6 = Todos los días.

En la categorización de la variable se tiene en forma general: Bajo = 0 – 44, medio = 45 – 89 y alto = 90 – 134. En el caso de la dimensión se tiene las categorizaciones por la dimensión escala cansancio emocional con los valores de: Bajo = 0 – 18, medio = 19 – 37 y alto = 38 – 56, para la dimensión despersonalización con los valores: Bajo = 0 – 10, medio = 11 – 21 y alto = 22 – 32 y la dimensión realización personal con los valores: Bajo = 0 – 14, medio = 15 – 29 y alto = 30 – 44.

## **b.- Variable de ansiedad**

### **b.1. Definición conceptual de la variable ansiedad**

La ansiedad es parte de la persona durante toda su vida interpretada como estar alerta ante situaciones de amenaza, en la que no es adecuado de pasar el límite de la ansiedad. En tal caso se convierte en una interferencia de nuestro desempeño en actividades cotidianas y por consiguiente podría ocasionar un trastorno de ansiedad (Clark y Beck, 2010)

### **b.2. Definición operacional:**

Para la investigación se aplicará—el inventario de ansiedad de Beck se comprende de 21 preguntas que se divide en 2 dimensiones: Síntomas cognitivos (ítem: 4, 5, 8, 9, 10, 14, 16, 17); síntomas físicos (ítem 1, 2, 3, 6, 7, 11, 12, 13, 15, 18, 19, 20, 21) de las cuales se obtiene un puntaje global.

La operacionalización de la variable ansiedad se asume como variable de tipo categórica politómica ordinal dividida en ND= nada 0, L= ligero 1, M= moderadamente 2, S= severamente 3.

En el caso de la categorización general se tiene: leve = 0 – 15, moderado = 16 – 31, moderado grave = 32 – 47 y grave = 48 – 63. Para el caso de las dimensiones se tiene en la dimensión sintomatología la categoría de leve = 0 – 6, moderada = 7 – 13, moderada grave = 14 – 20 y grave = 21 – 27, para la dimensión sintomatología física se tiene la categoría de leve = 0 – 9, moderada = 10 – 19, moderada grave = 20 – 29 y grave = 30 – 39

## **c.- Definición del factor sociodemográfico-**

### **Definición operacional: Factores sociodemográficos (Anexo 1)**

- Edad- Tiempo en el que ha vivido una persona (Real Academia Española, 2023), Variable cuantitativa, numérica discreta. Escala de medición de razón, entre 18 – 91 años.
- Sexo – Condición orgánica que hace diferencia al hombre y a la mujer Variable cuantitativa, nominal, dicotómica; Masculino (M) o Femenino (F).
- Ocupación: A qué se dedica la persona, puede estar trabajando, pero acompañándose de otra actividad en desarrollo, escala de medición: nominal comerciante o comerciante y estudiante. Tipo de variable dicotómica, nominal.
- Condición económica: La situación económica es el conocimiento de ingresos y egresos que puede tener la persona. Escala de medición ordinal: Alta, media, baja. Variable politómica nominal.
- Con quien vive: Con quien comparte su día a día, al llegar a casa, comer, compartir el mismo espacio. Escala de medición nominal: Padres, familia, solo.

- Un problema para usted: como percibe o toma un tipo de problema que se puede presentar en su vida. Escala de medición nominal: Un obstáculo, una oportunidad. Variable dicotómica nominal.
- Ante una situación de problema a quién acude: Tener un apoyo o consejo para una solución de un problema. Escala de medición nominal: padres, amigos, familia, nadie, otros. Variable politómica nominal.

### 3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

#### a. Técnica

- La universidad envió un documento previo al administrador del mercado que acepto la aplicación de los instrumentos.
- Se acudió al mercado público con la finalidad de explicarles la importancia de la investigación en el aspecto laboral.
- Se coordinó con el administrador el día y la fecha donde se tomó la encuesta. con este fin se dejó los consentimientos informados (Anexo 5) a fin de contar con la autorización de los comerciantes.
- En el día programado se tomó la encuesta aplicando el método probabilístico intencional, hasta llegar a la totalidad de la muestra requerida.
- Se tuvo en cuenta los cuestionarios.
- Para la toma de los datos sociodemográficos, se aplicó el cuestionario del Anexo 1
- Para la toma de la información del síndrome de burnout se utilizó el cuestionario del Anexo 2
- Para la toma de la información de la ansiedad se tomó en cuenta el cuestionario del Anexo 3

#### b. Instrumento

##### b.1 Ficha técnica de la variable síndrome de burnout (Anexo 2)

Nombre: Maslach Burnout Inventory

Autor: Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.

Año de edición: 1997

Adaptación al español: Inventario Burnout de Maslach (MBI).

Año de adaptación: 1997

Adaptación peruana: Llaja, Sarria y Garcia

Año de adaptación en el Perú: 2007

Ámbito de aplicación: Individual y colectiva.

Administración: Adultos que ejercen la profesión de servicio humano

Duración: 10 a 15 minutos

Objetivo: Evaluación de tres dimensiones

- Escala CE: Cansancio emocional
- Escala DP: Despersonalización
- Escala RP: Realización personal

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0.75

Calificación: Tipo Likert

Confiabilidad: 0.866 confiable (Benítez et al., 2020)

Validez: Coeficiente de Aiken 0.97% (Benítez et al., 2020)

### **b.2 Ficha técnica de la variable ansiedad (Anexo 3)**

Nombre: Beck Anxiety Inventory (BAI)

Autor: Aaron Beck, Norman Epstein, Gary Brown y Robert Steer

Año de edición: 1988

Adaptación en español: Inventario de Ansiedad de Beck

Autores de adaptación: Magán Sanz y García Vera

Año de adaptación: 2008

Ámbito de aplicación: Individual

Administración: Adolescentes y adultos

Duración: 5 – 10 minutos

Objetivo: Identificar la presencia de síntomas de ansiedad y su gravedad

Confiabilidad: Confiabilidad de 0.82

Calificación: Tipo Likert

Confiabilidad  $\alpha = 0.93$  (Gomez, 2022)

Validez:  $W = 0.91$  válido (Gomez, 2022)

### **b.3 Ficha de los datos sociodemográficos (Anexo1)**

Se dispone un formulario que contiene características importantes que se debe incluir en la investigación.

## **3.5. Plan de análisis e interpretación de la información**

Posteriormente a la aplicación de los instrumentos, se empleó la estadística descriptiva, para que por medio de tablas se pueda organizar adecuadamente los datos procesados de manera que su interpretación sea sencilla.

En cuanto al análisis inferencia para crear la base datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2016; y para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS (Paquete Estadístico de las Ciencias Sociales) versión 25.

Obtenidos los datos de las encuestas se registraron en el programa de SPSS versión 25; para el análisis se utilizó la prueba estadística chi cuadrado.

Para esta investigación se asume una significancia estadística de  $\leq 0,05$ .

## **3.6. Ventajas y limitaciones**

Los beneficios de la investigación son:

1. Al utilizar un diseño transversal, se puede recopilar información de manera eficiente y rápida en un momento específico, lo que proporciona una instantánea recopilación de datos.
2. Los resultados de una investigación transversal y no experimental pueden ser fácilmente aplicables en la práctica, lo que significa que pueden informar para una intervención futura.
3. Los resultados de la investigación pueden tener implicaciones prácticas directas para el diseño de intervenciones y programas destinados a reducir el estrés y la ansiedad en los comerciantes, mejorando así su bienestar y rendimiento laboral.

Las limitaciones de la investigación son:

- 1 La falta de tiempo puede hacer que los comerciantes no estén disponibles para participar en la investigación y puede sesgar la muestra hacia aquellos con horarios más flexibles.
- 2 Los espacios inadecuados pueden crear distracciones y aumentar la probabilidad de interrupciones durante la recopilación de datos, lo que afecta la calidad y fiabilidad de información obtenida.
- 3 Si las condiciones de tiempo y espacio son adversas, los comerciantes pueden sentirse apresurados o incómodos, lo que puede influir en sus respuestas y dificultar la interpretación precisa de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

#### **A. Respeto a la confidencialidad y política de protección de datos**

A.1 La aplicación y administración de los cuestionarios se realizó respetando la confidencialidad de los comerciantes del mercado Modelo teniendo en cuenta que los datos personales serán protegidos y no divulgados.

A.2 Explicación e indicación previa a los comerciantes de la finalidad y del uso que se le dará a la información resultante.

A.3 El investigador solicitó y tramitó el permiso de la Universidad Católica Sedes Sapientae para explicar el objetivo de la investigación, para realizar las evaluaciones programadas en un único programa. El administrador firmó el consentimiento para la participación de los comerciantes.

A.4 Para la aplicación de la investigación, se tuvo en cuenta la presencia de los comerciantes que estuvieron disponibles solo para el investigador.

A.5. Se respeta la confidencialidad de los resultados de cada participante.

A.6. Los datos obtenidos de la encuesta se transfirieron a una base de datos donde están almacenados en un programa y están protegidos.

A.7. Se ha considerado la firma del consentimiento informado la cual se encuentra en el anexo 7 de la presente investigación.

#### **B. Participación libre y no discriminatoria**

B.1 No se presentó ningún tipo de discriminación a los participantes en cuanto a su género, religión, cultura, condición social.

#### **C. Respeto por la calidad de la investigación, autora y uso de datos.**

C.1 Fomentar el valor científico de la investigación seguida por la importancia teórica y social del estudio.

C.2 La validación científica del estudio se logra mediante la construcción de un marco teórico respaldado por literatura científica confiable y la aplicación coherente del método de investigación en consonancia con la problemática aborda. Esto incluye la selección cuidadosa de la muestra de sujetos a ser incluidos, así como una codificación y análisis de datos que aseguren altos estándares de calidad, seguidos de una interpretación crítica de los hallazgos.

C.3 Tiempo de disponibilidad a la autoridad competente del material físico y de los datos elaborado en la revisión del proceso de recolección de información.

C.4 Prohibición de algún caso de comercialización, negociación y alguna divulgación de contenido parcial o total del proyecto y de los potenciales resultados futuros por parte del investigador, del equipo formado o de terceras personas.

C.5 No se presenta algún conflicto con el interés en la realización del estudio.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Descripciones estadísticas de las variables sociodemográficas y de las variables, respecto a las características sociodemográficas: Se encontró un total de 116 comerciantes, con una edad media de 49.66 años, el 75,9% fueron de sexo femenino. En la ocupación de muestra existe una prevalencia mayor en solo comerciante de un 88,8%, en cuanto a condición económica media es de 81,9%, mientras con quien vive se halla una mayor prevalencia en familia con un total de 75,9% como también consideran un problema como una oportunidad con un total de 75,9%. De igual forma acuden ante una situación de problema a su familia con un valor de 41,4%.

Se muestran que los niveles encontrados en las variables principales, respecto a los niveles de síndrome de burnout en la muestra de estudio, el nivel medio presentó un total de 101 comerciantes, lo que constituye un porcentaje de 87,1%, en el caso de la dimensión escala de cansancio emocional se tuvo con el 44.8% el nivel medio, en la dimensión despersonalización se atiende el 55.2% de nivel bajo, en la dimensión realización personal se tiene el 69.0% de nivel alto, para el caso de la variable nivel de ansiedad se tiene que el 69.8% es de aspecto leve, en la dimensión síntomas cognitivos se tuvo un 72.6% de nivel leve y en la dimensión síntomas físicos se tuvo el 75.9% de nivel leve.

Tabla 1  
*Características sociodemográficas*

Variable		n	%
Edad			
	M / ds	49.66 / 14.195	
Sexo			
	Varón	28	24.1
	Mujer	88	75.9
Ocupación			
	Comerciantes	103	88.8
	Estudiante y comerciante	13	11.2
Condición económica			
	Alta	3	2.6
	Media	95	81.9
	Bajo	18	15.5
Personas con las que convive			
	Padres	14	12.1
	Familia	88	75.9
	Solo	14	12.1
Percepción de un problema			
	Un obstáculo	28	24.1
	Una oportunidad	88	75.9
Personas de apoyo			
	Padres	19	16.4
	Amigos	7	6.0
	Familia	48	41.4
	Otros	11	9.5
	Nadie	31	26.7
<b>Síndrome de burnout</b>			
	Bajo	5	4.3
	Medio	101	87.1
	Alto	10	8.6

Escala de cansancio emocional			
	Bajo	51	44.0
	Medio	52	44.8
	Alto	13	11.2
Despersonalización			
	Bajo	64	55.2
	Medio	49	42.2
	Alto	3	2.6
Realización personal			
	Bajo	1	0.9
	Medio	35	30.2
	Alto	80	69.0
<b>Nivel de ansiedad</b>			
	Leve	81	69.8
	Moderado	29	25.0
	Moderado grave	5	4.3
	Grave	1	0.9
Síntomas cognitivos			
	Leve	83	72.6
	Moderado	23	24.1
	Moderado grave	5	4.3
Síntomas físicos			
	Leve	88	75.9
	Moderado	22	19.0
	Moderado grave	5	4.3
	Grave	1	0.9

En la presente investigación se tiene relación entre la variable síndrome de burnout y el nivel de ansiedad con un (p – valor 0.050), también se encontró relación del síndrome de burnout entre la dimensión síntomas físicos con un (p-valor 0.046) y la relación con la condición económica con un (p – valor 0.002). Con el resto de las variables no se tuvo relación.

Tabla 2  
Relación del síndrome de burnout entre factores sociodemográficos y variable ansiedad, y dimensiones

Variable	Síndrome de burnout						P - valor
	Bajo		Medio		Alto		
	n	%	n	%	n	%	
Edad	m / ds						0.299
	47.00 / 7.34		49.14 / 14.37		56.20/ 14.17		
Sexo							0.923
	Varón	1	3.6	25	89.3	2	7.1
	Mujer	4	4.5	76	86.4	8	9.1
Ocupación							0.337
	Comerciantes	5	4.9	88	85.4	10	9.7
	Estudiante y comerciante	0	0.0	13	100.0	0	0.0
Condición económica							0.002
	Alta	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	Media	5	5.3	86	90.5	4	4.2
	Bajo	0	0.0	12	66.7	6	33.3
Personas con las que convive							0.768

Padres	0	0.0	13	92.9	1	7.1	
Familia	5	5.7	75	85.2	8	9.1	
Solo	0	0.0	13	92.9	1	7.1	
Percepción de un problema							0.135
Un obstáculo	1	3.6	22	78.6	5	17.9	
Una oportunidad	4	4.5	79	89.8	5	5.7	
Personas de apoyo							0.227
Padres	0	0.0	19	100.0	0	0.0	
Amigos	0	0.0	7	100.0	0	0.0	
Familia	2	4.2	46	89.6	3	6.3	
Otros	0	0.0	9	81.8	2	18.2	
Nadie	3	9.7	23	74.2	5	16.1	
Nivel de ansiedad							0.050
Leve	3	3.7	72	88.9	6	7.4	
Moderado	2	6.9	24	82.8	3	10.3	
Moderado grave	0	0.0	5	100.0	0	0.0	
Grave	0	0.0	0	0.0	1	100.0	
Síntomas cognitivos							0.840
Leve	4	4.8	73	88.0	6	7.2	
Moderado	1	3.6	24	87.7	3	10.7	
Moderado grave	0	0.0	4	80.0	1	20.0	
Síntomas físicos							0.046
Leve	3	3.4	78	88.6	7	8.0	
Moderado	2	9.1	18	81.8	2	9.1	
Moderado grave	0	0.0	5	100.0	0	0.0	
Grave	0	0.0	0	0.0	1	100.0	

En la presente investigación se tiene relación entre la variable nivel de ansiedad entre la dimensión escala de cansancio emocional con un (p-valor 0.022). Con el resto de las variables no se tuvo relación.

Tabla 3  
Relación del nivel de ansiedad entre factores sociodemográficos y dimensión de la variable síndrome de burnout

Variable	Nivel de ansiedad								P - valor
	Leve		Moderado		Moderado grave		Grave		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad									0.535
m / ds	50.61	14.8	47.97	12.4	42.40	13.7	54.00	0.0	
Sexo									0.325
Varón	23	82.1	5	17.9	0	0.0	0	0.0	
Mujer	58	65.9	24	27.3	5	5.7	1	1.1	
Ocupación									0.436
Comerciantes	70	68.0	28	27.2	4	3.9	1	1.0	
Estudiante y comerciante	11	84.6	1	7.7	1	7.7	0	0.0	
Condición económica									0.262
Alta	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0	
Media	66	69.5	24	25.3	4	4.2	1	1.1	
Bajo	13	72.2	5	27.8	0	0.0	0	0.0	
Personas con las que convive									0.172

Padres	10	71.4	3	21.4	0	0.0	1	7.1	
Familia	61	69.3	22	25.0	5	5.7	0	0.0	
Solo	10	71.4	4	28.6	0	0.0	0	0.0	
Percepción de un problema									0.072
Un obstáculo	18	64.3	6	21.4	3	10.7	1	3.6	
Una oportunidad	63	71.6	23	26.1	2	2.3	0	0.0	
Personas de apoyo									0.890
Padres	13	68.4	4	21.1	2	10.5	0	0.0	
Amigos	5	71.4	2	28.6	0	0.0	0	0.0	
Familia	34	70.8	11	22.9	2	4.2	1	2.1	
Otros	8	72.7	2	18.2	1	9.1	0	0.0	
Nadie	21	67.7	10	32.3	0	0.0	0	0.0	
Escala cansancio emocional									0.022
Bajo	39	76.5	10	19.6	2	3.9	0	0.0	
Medio	36	69.2	15	28.8	1	1.9	0	0.0	
Alto	6	46.2	4	30.8	2	15.4	1	7.7	
Despersonalización									0.826
Bajo	44	68.8	18	28.1	2	3.1	0	0.0	
Medio	35	71.4	10	20.4	3	6.1	1	2.0	
Alto	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	
Realización personal									0.071
Bajo	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	
Medio	20	57.1	11	31.4	4	11.4	0	0.0	
Alto	61	76.3	17	21.3	1	1.3	1	1.3	

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión**

En la investigación se obtuvo relación entre el síndrome de burnout con el nivel de ansiedad, relación del síndrome de burnout entre la dimensión síntomas físicos y la variable condición económica, de igual manera hay relación del nivel de ansiedad con la dimensión escala de cansancio emocional.

Se halló una relación estadísticamente significativa, entre síndrome de burnout y ansiedad en comerciantes del Mercado Modelo de la provincia de Tarma, por lo que se acepta la hipótesis alterna general que indica que existe relación entre el síndrome de burnout y la ansiedad en comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma. Esto significa que mientras sea medio el nivel de síndrome de burnout se presentará un nivel de ansiedad leve en los comerciantes, este resultado es apoyado por Prealta et al (2023), Monterrosa et al (2020), Castillo et al. (2022), Tasayco (2023), Zegarra (2021). Esto puede deberse que los trabajadores experimentan niveles de estrés leves, indicado que existe presencia de estrés relacionado a las dificultades diarias, con lo que puede llegar a responder de manera inadecuada a situaciones cotidianas, como sugiere el estrés grave es una forma de estrés por encima del Eustrés que se indica que la persona se encuentra en un estado de agitación mental, de manera que puede desarrollar enfermedades tales como la ansiedad y esta se complicarán según la cronicidad del estrés según (Neidhardt et al., 1989). Por su parte, (Bensabat, 1987) señala que el estrés es una respuesta que expresa el cuerpo frente a acciones que disgustan o no son de agrado, esto se genera según como se percibe una circunstancia. De igual manera (Melgosa, 2006) considera que el desarrollo de estrés tiene fases, tales como la alarma, la acción de resistencia y por último el agotamiento emocional, es posible que los comerciantes se encuentren en una etapa de resistencia, aunque se perciben en la necesidad de trabajar, van notando que el límite de su estrés se ha superado, generándoles malestar, agotamiento y frustración lo que abre camino al desarrollo de la ansiedad. Por lo tanto, el comerciante de los mercados provinciales como distritales evidencia niveles leves de estrés y niveles medios de ansiedad. Por otro lado, desde la perspectiva del modelo Cognitivo, según Sierra et al. (2003) los comerciantes temen enfrentar a su familia a entornos de carencia económica, por lo que deben obligarse a trabajar y a su vez enfrentarse a situaciones de inseguridad, pues las ventas son variables, pudiendo tener ingresos considerables en algunas oportunidades y en otras no realizar ventas, situación que desata en ellos ambivalencia y ansiedad, esto se agudiza si enfrentan deudas u otras circunstancias.

Se determinó que existe relación significativa entre síndrome de burnout y condición económica en comerciantes del Mercado Modelo de la provincia de Tarma, lo que significa que aquellos comerciantes que tienen carga familiar-presentan niveles medios de estrés, esto es refrendado por Monterrosa et al (2020), Castillo et. al (2022) y Tasayco (2023), esta relación puede deberse cuando los trabajadores intentan invertir tiempo y energía en su familia y del mismo modo lo intentan hacer en sus trabajos, sin embargo ambos ámbitos de su vida demandan un alto nivel de ambos elementos, lo que provoca cansancio y deterioro de su funcionalidad, pudiendo llevarle a que sea absorbido por algún ámbito generando carencias en el ámbito no atendido (Otalora, ,2007) y como indica Rothbard (2000) se enfrentan a una paradoja que contraviene con sus deseos y refuerza la ansiedad presente enfrentando a los comerciantes a la elección del elemento laboral, debido a que los comerciantes no gozan de los beneficios laborales de un trabajador formal en su mayoría, lo que sugiere que viven de lo que ganan diariamente. La circunstancia les obliga a optar por satisfacer las necesidades laborales y económicas, antes del tiempo con la familia lo que le lleva a sufrir y resignarse frente a la aceptación de que el tiempo en familia será menor, lo que genera alteraciones

emocionales, pues identifican que la poca presencia con su familia generará dificultades. Sierra, et al. (2003).

Se determinó que existe relación entre ansiedad y escala de cansancio emocional en comerciantes del Mercado Modelo de la provincia de Tarma. Esto significa que aquellos comerciantes que perciben un problema como una oportunidad evidencian síntomas de ansiedad en niveles medios, este resultado es respaldado por (Narra, 2020), Rojas (2022), y Mandujano y Romero (2022). Este resultado puede explicarse según Teixeira et al. (2016) quien comenta que la percepción que se le da a un problema implica una manera de mecanismo de defensa, de tal forma que ayuda a una mejor predisposición y toma de decisiones frente a las circunstancias; sin embargo, es posible que existan factores relacionados a otras variables como las administraciones, máquetin entre otros, que al ser desconocidos genere limitaciones que provocan niveles medios de ansiedad, pues el temor al fracaso por el avance de las ventas afecta su estado emocional (Vargas, 2024).

Por otro lado, el resultado indica que la población estudiada exhibe niveles medios de síndrome de burnout sugiere que casi tres cuartas partes de la población presenta niveles de estrés, en otras palabras, pueden llegar a presentar irritabilidad, angustia, problema relacionado al sueño, desatención, riesgo a padecer algún accidente, entre otros que afectan su normal desempeño (Córdova, 2021). Este resultado es apoyado por Rendón et al. (2020) y Urquiza (2021). Esto puede deberse a que los trabajadores experimentan preocupaciones por lograr comercializar el producto que ofrecen, ya que el no vender afectaría gravemente su economía y su capacidad de respuesta frente a diversas circunstancias, como sucedió durante la pandemia de COVID – 19 (Vargas, 2024). Por su parte (Porcayo et al., 2022) sugieren que los niveles de estrés crecen cuando los trabajadores tienen que exigirse a adaptarse a realizar actividades que no son de su plena elección y en circunstancias que le obligan a salir de su zona de confort, esto pudiera explicar que existen comerciantes que incursionan en el comercio, pero que no es la elección principal que tienen para sí mismos, en esta circunstancia es posible que se enfrenten a situaciones nuevas que les provocan niveles medios de estrés.

De igual manera, se observó que más del noventa por ciento de la población evidencia niveles medios de estrés, esto significa que aquellos que mostraron ansiedad leve son mayoría, mientras que los que evidencian ansiedad moderada y ansiedad moderada grave representan una minoría de comerciantes. Esto puede deberse a que las condiciones actuales de trabajo y la economía siguen creando situaciones que representan desafíos para los trabajadores, ya que a menudo no pueden adaptarse a la rapidez con la que producen cambios (del Hoyo, 2018). La relación entre el entorno laboral y psicológico y la salud de los trabajadores se aborda principalmente a través del concepto de estrés, tanto en países en desarrollo como en industrializados. El estilo de vida combinado con el entorno laboral ejerce un impacto negativo en la psicología y los factores sociales. Por lo tanto, la importancia de investigar esta relación desde una perspectiva profesional está en aumento. Dicho estudio debe abarcar aspectos fisiológicos y psicológicos, así como la influencia de los métodos de producción y las relaciones laborales. (Sánchez, 2010).

## **5.2. Conclusiones**

Existe relación entre el síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma. En el tema económico cuando el comerciante no puede vender su mercadería y no puede reabastecerse con nueva mercadería se le hace agobiante si no encuentran la solvencia.

Existe relación del síndrome de burnout entre la dimensión síntomas físicos, despersonalización y una disminución en la realización personal que produce un

impacto significativo en la salud física de los individuos. Las personas que experimentan burnout suelen presentar una amplia gama de síntomas físicos, como fatiga crónica, dolores musculares, trastornos gastrointestinales, cefaleas, insomnio y alteraciones cardiovasculares. Estos síntomas son consecuencia directa del estrés, la activación prolongada del eje hipotalámico-hipofisario-suprarrenal y la respuesta.

Existe relación del síndrome de burnout entre la condición económica. Las dificultades económicas pueden aumentar el riesgo de experimentar burnout debido al estrés crónico asociado con la inseguridad financiera, las largas jornadas laborales y la presión para cumplir con múltiples responsabilidades. Por otro lado, el burnout puede tener un impacto negativo en la condición económica, ya que afecta el desempeño laboral, aumenta el ausentismo y puede llevar a la pérdida de empleo o a una menor productividad. Las personas en situaciones económicas vulnerables suelen tener menos acceso a recursos como atención médica, apoyo psicológico y programas de bienestar, lo que limita su capacidad para manejar los síntomas del burnout. Asimismo, aquellos en ocupaciones de bajos ingresos pueden estar más expuestos a ambientes laborales con altas demandas y poco control, factores que son detonantes clave del síndrome. Para ello, abordar el burnout desde una perspectiva socioeconómica requiere implementar políticas que reduzcan las desigualdades económicas, mejoren las condiciones laborales y ofrezcan apoyo accesible para el bienestar mental y físico.

Existe relación entre el nivel de ansiedad y la escala de cansancio emocional, estrecha y bidireccional. La ansiedad, caracterizada por una sensación constante de preocupación y tensión, puede agotar los recursos emocionales de una persona, lo que lleva al cansancio emocional. Este agotamiento se manifiesta como una sensación de fatiga psicológica, dificultad para concentrarse y perder la satisfacción al realizar su trabajo. A su vez, el cansancio emocional puede intensificar los síntomas de ansiedad, ya que la persona se siente menos capaz de manejar el estrés y las demandas diarias, lo que alimenta un ciclo de preocupación y agotamiento. Este vínculo es especialmente común en contextos de estrés crónico, como en el ámbito laboral, académico o situaciones personales desafiantes. Abordar esta relación implica estrategias como la gestión del estrés, el fortalecimiento de habilidades emocionales, la práctica de autocuidado y, en algunos casos, la intervención profesional mediante terapia psicológica o tratamiento médico.

### **5.3. Recomendaciones**

A futuros investigadores, se les insta a realizar investigaciones con un número mayor de comerciantes y con los mercados distritales. Así como hacer un estudio de nivel explicativo donde informe las causas de un síndrome de burnout medio.

A la administración responsable de los comerciantes, se sugiere investigar sobre los conocimientos administrativos y de márketing que tienen los comerciantes, para fortalecer estos aprendizajes y así mejorar sus actividades laborales.

A la universidad, se le sugiere el desarrollo de programas de prevención de ansiedad en atención primaria, que favorezcan a la promoción de la salud mental y se ayuda a identificar niveles de estrés que afecten a la población, del mismo modo con la ansiedad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apiquian, G. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas*. Universidad Red Anáhuac.
- Araquistain, L., & Damis, H. (2011). *Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnou*. Boletín de asociación de médicos municipales de la ciudad de Buenos, 26: 1- 8.
- Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima : Esan ediciones.
- Arce, R., Rubio, K., Cuadro, H., Fonseca, R., León, M., & Rodriguez, P. (2020). *Relación entre el nivel de síndrome de burnout y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia*. Colombia. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552020000100007&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000100007&lang=es)
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. Revista de psicología del trabajo y de las operaciones.
- Becerra, C., Martínez, I., Mera, Y., & Velosa, J. (2020). *Proyecto de prácticas II-Investigación aplicada*. Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
- Benítez Salinas, D., Vázquez Olascoaga, L. P., & Navarrete Cruz, A. (2020). *Relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout. Caso de estudio: Escuela Primaria Leona Vicario de Tejupilco, Estado de México*. Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional, (agosto).
- Burns, D. (2012). *Adiós, ansiedad*. Barcelona: Paidós, Espasa libros.
- Castillo Caicedo, C. R., Noroña Salcedo, D. R., & Vega Falcón, V. (2023). *Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva*. revista cubana de Reumatología.
- Castillo, I. G., & Nishimura, I. (2022). *Burnout entre médicos y enfermeras que atienden pacientes covid-19 en un hospital del ministerio de salud de Piura [tesis de licenciatura*. Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9865/1/REP\\_INGRID.CASTILLO\\_INORI.NISHIMURA\\_BURNOUT.ENTRE.MEDICOS\\_removed.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9865/1/REP_INGRID.CASTILLO_INORI.NISHIMURA_BURNOUT.ENTRE.MEDICOS_removed.pdf)
- Castillo, M. I. (2021). *Ansiedad asociada a síndrome de burnout del adulto mayor, del Ministerio de Obras Públicas, talleres David*. <http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/1013>
- Clark, D. A., & Beck, A. T. (2010). *Cognitive theory and therapy of anxiety and depression: Convergence with neurobiological findings*. Trends in cognitive sciences.
- El-Sahili, L. F. (2015). *La maravillosa historia de las palabras: Reflexiones y análisis para contribuir al entendimiento del idioma español*. Ediciones La Rana.
- Eslava Apari, O. R. (2022). *Estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4292>
- Espinoza Freire, E. E. (2022). *El método Montessori en la enseñanza básica*. Conrado.
- Espinoza Romero, S. G., & Mandujano Casas, Y. B. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en trabajadores de la compañía minera Chinalco, Morococha Yauli-2022*.
- Etxebarria, N., Santamaria, M., Gorrochategui, M., & Mondragon, N. (2020). *Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España*. España.
- Faúndez, V. O. (2017). *Ciencia y trabajo*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Fischer, J. E. (1983). *The pathophysiology of enterocutaneous fistulas*. World journal of surgery.
- Freud, S. (1892). *Fragmentos de la correspondencia con Fliess*. J. Strachey. Obras Completas.
- Freud, S. (1917). *Mourning and melancholia*. Standard.
- Freudenberger, H. J., H. J. (1974). *Staff burn-out*. Journal of social issues.

- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). *Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis*. *The Journal of applied behavioral science*.
- Gomez Gonzalez, G. S. (2022). *rastorno de ansiedad y su repercusión social en una joven de 20 años de edad del cantón Montalvo*. Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2022.
- Gómez, & Ruíz. (2014). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencia de Salud de un Hospital de Chiclayo*.
- González, B. (2019). *Influencia de la turnicidad laboral en la ansiedad de trabajadores de una empresa de agregados de Caracoto*. Juliaca, 2018. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9851>
- Guajardo, S. E., Albornoz, S. A., Moreno, I. Y., Rodríguez, A. S., & Osses, M. A. (2023). *Estrés laboral en el equipo de enfermería de las unidades de psiquiatría de un hospital de alta complejidad de Chile*. Estrés laboral en el equipo de enfermería de las unidades de psiquiatría de un hospital de alta complejidad de Chile. .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2024). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Huamán Flores, A. M. (2021). *Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76684>
- Huapaya, K. (2019). *Ansiedad en los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40633>
- Interactiva. (2018). *Fonde CYT*. <http://www.fondecyt.gob.pe/interactiva/fondecyt-informa/70-de-dos-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento (Cuarta ed.)*. México : Mc Graw Hill.
- Lázaro, J. (1979). *La novelística de Juan Goytisolo*. Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Coping and Adaptation*. Nueva York: Spinge.
- Martínez , I. M., & Salanova, M. (2003). *Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios*. *Revista de Educación*.
- Martínez Pérez, A. (2010). *El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia.
- Maslach, C. (1998). *A multidimensional theory of burnout*. *Theories of organizational stress*.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). *Early Predictors of Job Burnout and Engagemen*.
- Mendoza, S. L., & Monroy, T. I. (2018). *Enfoques de la Investigación*. *Boletín Científico de las Ciencias económico Administrativas del ICEA*.
- Ministerio de Salud (. (2020). *Encuesta Nacional de Salud Ocupacional 2020: Resultados Preliminares*. <https://www.minsa.gob.pe/dne2/encuestas/>
- Miranda Cajacuri, Y. L. (2020). *Burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/[https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1012/Tesis%20-%20Miranda%20Cajacuri%2c%20Yuri%20Luz\\_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1012/Tesis%20-%20Miranda%20Cajacuri%2c%20Yuri%20Luz_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Monterrosa Castro, Á., Dávila Ruiz, R., Mejilla Mantilla , A., Contreras Saldarriaga, J., Mercado Lara , M., & Flores Monterrosa, C. (2020). *Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos*. Colombia: MED UNAB. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Nava, L. (2020). *Síndrome de burnout y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público*. Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/991>
- Navarro, V. (2010). *Síndrome de Burnout o quemazón profesional*. [http://www.intermedicina.com/Avances/Interes\\_General/AIG23.htm](http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/)

- Ortega, M. (2019). *Prevalencia de Síndrome de Burnout en Internos de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4031/Ortega\\_t](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4031/Ortega_t)
- Pacori Paricahua, J. Y. (2020). *Nivel de ansiedad por riesgo de contagio de COVID-19 En pacientes que acuden al Hospital Militar de Arequipa-2020*.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). *Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity*. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*.
- Peralta Beltrán, Á. R., Gonzáles Salas, R., Villacis Rovalino, A. H., & Cortez Andrade, G. E. (2023). *Estrés laboral y ansiedad del personal de salud durante la pandemia del covid 19*. Ambato. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. [https://www.researchgate.net/publication/379650126\\_Estres\\_laboral\\_y\\_ansiedad\\_del\\_personal\\_de\\_salud\\_durante\\_la\\_pandemia\\_del\\_covid\\_19](https://www.researchgate.net/publication/379650126_Estres_laboral_y_ansiedad_del_personal_de_salud_durante_la_pandemia_del_covid_19)
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/>
- Rojas Cabello, A. R. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo modalidad Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81380>
- Salas, Y. (2003). *Revista Evolución*.
- Selye, H. (1934). *On the nervous control of lactation*. *American Journal of Physiology-Legacy Content*.
- Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar*. <http://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Silva-Gomes, R., & Silva-Gomes, V., V. (2021). *Occupational psychosocial stressors and mental distress among healthcare workers during COVID-19 pandemic*. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1130862120305088>
- Tasayco Cardenas, S. D. (2023). *Estrés laboral y ansiedad en efectivos policiales del Escuadrón Verde de la ciudad de Huancayo, 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109606>
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desegaste profesinal: una mirada del síndrome de el burnout*. Buenos Aires.
- Villacís, J., Morales, F., González, E., & Coral, R. (2023). *Módulo asistencial para medir signos vitales de una persona mediante Internet de las Cosas*. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*.
- Virues Elizondo, R. A. (2005). *Estudio sobre ansiedad*. *Revista Psicología Científica.com*.
- Zegarra Medina, Y. G. (2021). *Ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de una entidad pública de salud Arequipa, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81258>
- Zegarra Medina, Y. G. (2021). *Ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de una entidad pública de salud Arequipa, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81258#:~:text=Los%20niveles%20de%20estr%C3%A9s%20sin,la%20hip%C3%B3tesis%20de%20la%20investigaci%C3%B3n>



## ANEXOS



Anexo 2  
Cuestionario de Maslach burnout Inventory (MBI)

A continuación, usted debe de marcar con una (X) el cuadro que a usted le parece correcto de acuerdo con la siguiente escala presentado.

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

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al terminar mi jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los usuarios	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunos usuarios como objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios	0	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento apreciado después de trabajar con mis usuarios	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6

20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 3  
Escala de ansiedad de Beck

A continuación, lea cada uno de las frases atentamente eh indique cuanto le ha afectado. Se desea que conteste marcando una X en la casilla que a usted le parezca adecuado de acuerdo con la siguiente escala.

0	1	2	3
Nunca	Leve	Moderadamente	Severamente

1. Torpe o entumecido	0	1	2	3
2. Acalorado	0	1	2	3
3. Con temblor en las piernas	0	1	2	3
4. Incapaz de relajarse	0	1	2	3
5. Con temor a que ocurra lo peor	0	1	2	3
6. Sensación de mareo	0	1	2	3
7. Con latidos al corazón fuertes y acelerados	0	1	2	3
8. Inseguridad	0	1	2	3
9. Atemorizado o asustado	0	1	2	3
10. Nervioso	0	1	2	3
11. Con sensación de bloqueo	0	1	2	3
12. Con temblores en las manos	0	1	2	3
13. Inquieto, inseguro	0	1	2	3
14. Con miedo a perder el control	0	1	2	3
15. Con sensación de ahogo	0	1	2	3
16. Con temor a morir	0	1	2	3
17. Con miedo	0	1	2	3
18. Con problemas digestivos	0	1	2	3
19. Con desvanecimientos	0	1	2	3
20. Con rubor facial	0	1	2	3
21. Con sudores fríos o calientes	0	1	2	3

Anexo 4  
Matriz de consistencia

Título de la investigación: Estrés y ansiedad en los comerciantes del mercado modelo de la provincia de Tarma - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<b>Generales</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1</b>		
¿Cuál es la relación de síndrome de burnout y la ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?	Determinar la relación entre síndrome de burnout y la ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.	<p><math>H_1</math> = Existe relación significativa entre la ansiedad y síndrome de burnout en los comerciantes.</p> <p><math>H_0</math> = No existe relación significativa la ansiedad y síndrome de burnout en los comerciantes. Hipótesis específico.</p>	<p>Síndrome de burnout</p> <p>El síndrome de burnout es considerado en la que se produce en la baja adaptabilidad, un entorno con mucha presión laboral y desorganizada, lo que lleva a un retraso en el progreso, como el bajo rendimiento, la eficiencia, la baja productividad, etc.</p>	<p><b>Cansancio emocional</b> Preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20</p> <p><b>Categorización específica</b> Bajo = 0 - 18 Medio = 19 - 37 Alto = 38 - 56</p> <p><b>Despersonalización</b> Preguntas: 5, 10, 11, 15, 22</p> <p><b>Categorización específica.</b> Bajo = 0 - 10 Medio = 11- 21 Alto = 22 - 32</p> <p><b>Realización personal</b> Preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21</p> <p><b>Categorización específica</b> Bajo = 0 - 14 Medio = 15 - 29 Alto = 30 - 44</p>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño</b> no experimental</p> <p><b>Corte:</b> transversal</p>
				<b>Síntomas</b>	<b>Diseño:</b> descriptivo

			<b>variable 2</b>	<b>cognitivos</b>	correlacional
<b>Especifica</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Ansiedad</b>	Preguntas:	<b>Población: 183 comerciantes</b>
¿Cuál es el valor del síndrome de burnout en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?	Determinar los niveles de síndrome de burnout en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.	H <sub>1.1</sub> = Existe asociación significativa del síndrome de burnout entre los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.	La ansiedad es un estado de alerta de peligro que tiene comúnmente una sensación de catástrofe y un peligro inminente pero también hay síntomas en lo	Leve= 0 - 6 Moderada= 7 - 13 Moderado grave= 14 - 20 Grave = 21 – 27	<b>Muestra: Censal</b>
¿Cuál es el valor de la ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?	Determinar los niveles de ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.	H <sub>1.2</sub> = Existe asociación significativa de la ansiedad entre datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.	psíquico y fisiológico que se podrían ser visualizados cuando el individuo tiene una reacción de sobresalto en cual buscara una solución a esa situación.	<b>Síntomas cognitivos</b> Preguntas: 1, 2, 3, 6, 7, 11, 12, 13, 15, 18, 19, 20, 21	<b>a) Técnicas</b>
<b>Correlacionales</b>	Determinar la relación de	datos	el individuo tiene una reacción de sobresalto en cual buscara una solución a esa situación.	Leve =0 - 9 Moderado= 10 - 19 Moderado grave= 20 - 29 Grave = 30- 39	<b>Instrumentos:</b>
¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?	síndrome de burnout entre los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma a causa del covid-19 – 2022.	en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022. H <sub>0.1</sub> = No existe asociación significativa del síndrome de burnout entre los datos	Dimensiones		Encuestas
¿Cuál es la relación de la	relación de la	ansiedad entre los	● Síntomas		● Ficha sociodemográfica ● Inventario de Burnout Inventory ● Inventario de ansiedad de Beck <b>Técnicas de procesamiento de datos</b> Uso del spss versión 25 Chi al cuadrado

<p>ansiedad y los datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022?</p>	<p>datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.</p>	<p>sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.  <math>H_{0.2}</math> = No existe asociación significativa de la ansiedad entre datos sociodemográficos en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma, 2022.</p>	<p>cognitivos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntomas fisiológicos</li> </ul>		
--	---	--	---	--	--

Anexo 5  
Cuadro de operacionalización de variable

Variable	Dimensión	Ítems	Respuestas de pregunta	Categoría general	
Síndrome de burnout	Escala cansancio emocional	1, 2,3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Nunca = 0 Pocas veces al año o menos = 1 Una vez al mes o menos = 2	Bajo = 0 - 44 Medio = 45 - 89 Alto = 90 - 134	Bajo = 0 -18 Medio = 19 - 37 Alto = 38 - 56
	Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Unas pocas veces al mes = 3 Una vez a la semana = 4 Unas pocas veces a la semana = 5		Bajo = 0 - 10 Medio = 11 - 21 Alto = 22 - 32
	Realización personal	4, 7, 9, 12, 18, 19, 21	Todos los días = 6		Bajo = 0 - 14 Medio = 15 - 29 Alto = 30 - 44
Ansiedad	Síntomas cognitivos	4, 5, 8, 9, 10, 14, 16, 17	Nada = 0 Leve = 1 Moderadamente = 2 Severamente = 3	Leve = 0 - 15 Moderado = 16 - 31 Moderado grave = 32 - 47 Grave = 48 - 63	Leve = 0 - 6 Moderado = 7 - 13 Moderado grave = 14 - 20 Grave = 21 - 27
	Síntomas físicos	1, 2, 3, 6, 7, 11, 12, 13, 15, 18, 19, 20, 21			Leve = 0 - 9 Moderado = 10 - 19 Moderado grave = 20 - 29 Grave = 30 - 39

Anexo 6  
Consentimiento informado

Institución : Universidad Católica Sedes Sapientiae  
Investigadora : Yoselin Jimena Solorzano Benito  
Título : Síndrome de burnout y ansiedad en los comerciantes del mercado Modelo de la provincia de Tarma a causa del Covid-19 - 2022

Propósito del estudio.

El presente estudio tiene como principal objetivo invitarlo a usted en ser partícipe de la investigación, la cual busca determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y ansiedad.

Procedimiento:

Si usted acepta participar en la investigación, se aplicarán los siguientes instrumentos:

- Inventario de Burnout de Maslach
- Inventario de Ansiedad de Beck

Riesgos:

Ninguno. La aplicación de ambos instrumentos no tendrá riesgo alguno para su salud física o mental.

Beneficios:

No habrá un beneficio directo por su colaboración, no obstante, ayudará a recolectar información sobre el síndrome de burnout y ansiedad.

Costos e incentivos:

Su participación no conllevará a ningún costo ni incentivo. Pero sí tendrá la satisfacción de haber contribuido al estudio con datos que serán usados de forma científica.

Confidencialidad:

Toda la información obtenida en el estudio será totalmente confidencial. Los cuestionarios estarán identificados con códigos, por ende, no será necesario colocar sus nombres. Además, la información recopilada no será mostrada a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos de los participantes del estudio.

Si usted no permite ser partícipe del estudio, podrá retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Nombre:

DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
Fecha