



**FACULTAD DE DERECHOS HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BOREOUT EN  
TRABAJADORES DE UNA LIBRERÍA DE LIMA**

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

**Autor:**

**Bach. Manchego Yauri, José Alfredo**

**ORCID: 0000-0001-5902-1429**

**Asesor:**

**Mg. Darwin Richard Merino Hidalgo**

**ORCID: 000-0019213-0475**

**Línea de Investigación:**

**Comunicación y Desarrollo Humano**

**Pimentel – Perú**

**2020**

**ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BOREOUT EN TRABAJADORES DE  
UNA LIBRERÍA DE LIMA.**

Aprobación de la Tesis

---

Mg.

Asesor metodólogo

---

Mg.

Presidente del jurado de tesis

---

Mg.

Secretario del jurado de tesis

---

Mg.

Vocal del jurado de tesis

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposa, Blanca Analí Mantilla López y a mis dos hijos: Keren Gemima Manchego Mantilla y Joseph Anthony Jhon Manchego Mantilla por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su amor, comprensión y apoyo incondicional. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi equipo poderos de colportores de la Misión Centro Oeste del Perú como: Grimaldina Chinchay Cortez, Consuelo Chávez Urbina, Luvi Moisés Cárdenas, Juan Manuel Chuquizuta Requejo, Julissa Flores Medina, Rosa Vela Moreno, Rosa Castillo, Verónica Hinostrosa, Rosalía Aguilar Machuca y María Aguilar Machuca. Porque fueron mi motivación, sin este equipo de maravillosas personas no lo hubiera podido lograr esta meta.

Alfredo Manchego

## **Agradecimiento**

A Dios, por acompañarme todos los días y darme la sabiduría necesaria. Al Pr. Roger Mera Guevara presidente de la Misión Centro Oeste del Perú y Departamental de Publicaciones del Servicio Educativo Hogar y Salud, por su servicio y apoyo abnegado. Al Secretario Ejecutivo de la Misión Centro Oeste del Perú. Pr. Agustín Flores Campos Y a nuestro Tesorero de la Misión Centro Oeste del Perú. CPC. Ronnie Cisneros que junto a sus ideas hemos pasado momentos inolvidables para concluir este proyecto

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer si el estrés laboral se relaciona con el síndrome de boreout. La investigación abordada desde el enfoque cuantitativo y con un diseño correlacional, tuvo una muestra de 82 trabajadores de una librería de Lima, de 18 a 65 años de edad ( $\bar{X}$ =32.4 y  $SD$ =10.9 años), el 51% fueron mujeres ( $n=42$ ). Los instrumentos utilizados fueron la “Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S)” y, la “Escala del Síndrome de Boreout (ESB)”. Los resultados demuestran que el 26.8% de la muestra tienen un nivel alto de estrés laboral, el 40.2% muestra un nivel alto de distraimiento. Por último, el estrés laboral presenta relación inversa con las dimensiones trabajo muy fácil ( $p<.05$ ) y falso uso del tiempo ( $p<.01$ ) del síndrome de boreout. Se concluye que, el estrés laboral se corresponde con trabajos de mayor dificultad y menor tiempo para completar los mismos.

Palabras clave: estrés laboral, síndrome de boreout, librería, correlación.

## Abstract

The purpose of this research was to establish whether work stress is related to boreout syndrome. The research approached from the quantitative approach and with a correlational design, had a sample of 82 workers from a bookstore in Lima, 18 to 65 years old ( $\bar{X} = 32.4$  and  $SD = 10.9$  years), 51% were women ( $n = 42$ ). The instruments used were the “Socio-Labor Stress Scale (EAE-S)” and, the “Boreout Syndrome Scale (ESB)”. The results show that 26.8% of the sample have a high level of work stress, 40.2% show a high level of distraction. Finally, work stress has an inverse relationship with the very easy work dimensions ( $p <.05$ ) and false use of time ( $p <.01$ ) of boreout syndrome. It is concluded that work stress corresponds to jobs of greater difficulty and less time to complete them.

Keywords: work stress, boreout syndrome, bookstore, correlation.

## Índice

Resumen .....	iii
Abstract .....	iii
Índice .....	iv
Índice de tablas .....	v
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática .....	6
1.2. Antecedentes de estudio .....	9
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis .....	27
1.7. Objetivos.....	27
II. Material y Métodos	
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	29
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Variables y operacionalización.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	31
2.5. Procedimientos de análisis de datos .....	32
2.6. Criterios éticos.....	32
2.7. Criterios de rigor científico.....	33
III. Resultados	
3.1. Resultados de tablas y figuras .....	35
3.2. Discusión de resultados .....	38
IV. Conclusiones y Recomendaciones	
4.1. Conclusiones .....	40
4.2. Recomendaciones .....	41
Referencias	
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el estrés laboral y síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima.....	35
Tabla 2. Niveles predominantes del estrés laboral en trabajadores de una librería de lima. .....	35
Tabla 3. Niveles predominantes del síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima.....	36
Tabla 4. Relación entre el estrés laboral con las dimensiones del síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima .....	37

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Los cambios ocurridos en las últimas décadas en materia laboral se ha visto influenciados por cambios globales, que buscan una mejora en el bienestar, calidad de vida y el desarrollo humano, siendo el trabajo una de las vías para lograr dicho fin, no obstante, la globalización y los problemas se han extendido en los último años, ya que, el desempleo ha ido en aumento generando una mayor crisis, por lo que, la pérdida de trabajo ha sido uno de los principales desmotivadores, al 2015 ha habido cerca de 200 millones de personas desempleadas y se predice que aumentará (Internacional Labour Organization [ILO], 2015), a ello se agrega que las condiciones laborales suelen ser poco aceptables con no respeto a los derechos laborales, contratos injustos que llegan a afectar a más de 2 mil millones de personas (El Mundo, 2015). Lo anterior afecta también al Perú, donde se estima que el desempleo ha aumentado un 7.7 % y que cerca de 500 mil peruanos jóvenes y mujeres buscan empleo y, para el 2017 ha existido un aumento del desempleo en 4.6 % y un 32.5 % de personas no cuenta con trabajo (Gestión, 2017; Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017).

En contraste, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) indicó que la salud, seguridad y bienestar deben ser el foco de desarrollo en los ambientes de trabajo, ya que esto asegura una mayor productividad, competitividad y sostenibilidad de las empresas, logrando mejorar el desarrollo de la economía, entonces, cuando el ambiente de trabajo presenta riesgos como condiciones de trabajo inadecuado como ruido, calor, polvo, herramientas inadecuadas y estrés psicosocial ocasionan un aumento en enfermedades o agrava la salud de los trabajadores, siendo la presión del trabajo lo que aumenta el riesgo (OMS, 2015), tal como plantea el estrés representa una de los mayores riesgos cuando este no se controla, algo que, en el ambiente de trabajo puede intentar ser abolido por los trabajadores con estrategias como el aburrimiento, fenómeno que se viene presentando en mayor medida, aunque este aburrimiento ha sido reconocido como boreout, las implicancias de como interviene en conjunto con el estrés es aún desconocido, por ello, en un intento de conocer más del mismo es que se explora lo que se conoce en la actualidad.

Cuando se habla del estrés, se viene a la mente la presión que exige el ambiente a las personas, eso en el entorno de trabajo llega a perjudicar a todo de tipo de profesión y oficio, donde muchas personas, en aras de no perder su empleo se someten a una mayor carga laboral, lo cual se puede convertir en una sobrecarga que desencadena estrés, afectando la salud física y psicológica (Leka, Griffiths & Cox, 2004; OMS, 2019), entre las que destaca la ansiedad que es un consecuente del estrés, repercute en la economía mundial, que aunado a la depresión llegan a un de 1 billón de dólares en pérdidas de productividad, en cambio, cuando las organizaciones invierte en salud mental, cada dólar da un aumento de 4 dólares en rendimiento (OMS, 2019), esto muestra que, los ambientes de trabajo donde se vela por la salud mental, reduciendo los índices de estrés logran una mayor productividad. No obstante, el estrés ha llegado a afectar a 40 millones de personas solo en Europa y un 22 % de estas aún lo sigue padeciendo, en tanto, en América uno de cada diez personas ha sufrido estrés laboral, es así que, entre el 24.7 % a 57 % en países como Colombia, Chile, Argentina y Canadá han reportado índices de estrés como síntomas o niveles altos (Organización Mundial del Trabajo [OIT], 2016). Por su parte, en Perú las mujeres muestran tener mayor afectación de estrés en comparación que los hombres y, en su conjunto representan el 58 %, en tanto, dichas cifras aumentan a un 70 % cuando se examina el estrés en ambientes de trabajo (Leiva, 2014; Radio Programas del Perú [RPP], 2015), esta situación llega a afectar hasta el 70 % de la productividad y, representa hasta 2800 dólares de pérdida por persona cuando el problema no es atendido, asimismo, posibilita la entrada de otros síntomas y mayores estresantes que perjudican la labores (Gestión, 2014, 2016a, 2016b)

La evidencia sobre el estrés laboral es contundente al expresar como afecta toda ámbito de trabajo, llegando a ocasionar perjuicio hacia la personas y empresas de todo tamaño y rubro, afecta la salud, la seguridad, provoca enfermedades y llega a perjudicar a empresas y naciones (Posada, 2011), a su vez, si bien en cierto punto el estrés puede ser un estimulante como respuesta fisiológica normal, cuando esta se desproporciona causa patologías físicas y psicológicas, por lo que llega a afectar a nivel social, físico, emocional y psíquico, es decir, desarrolla trastornos orgánicos y psicológicos hasta psiquiátricos (López et al., 2012), incluso este estrés cuando es nocivo se puede presentar en toda edad, sexo u profesión (Buele, Larrazábal & Ortíz, 2019). En tanto, los hallazgos en Perú determinan que la carga laboral está presente a una mayor percepción de estrés, del mismo modo, el clima laboral y la satisfacción de la misma se vinculan directamente con el estrés laboral, al igual que el

compromiso, el rendimiento y el desempeño laboral (Abanto, 2019; Arteaga, 2019; González, 2020; Rozas, 2020; Urupeque, 2017), por su parte, formas de afrontamiento al estrés saludable se corresponden con niveles bajos de estrés laboral, en conjunto con la resiliencia y la inteligencia emocional muestran que el estrés es menor a nivel correlacional (Culqui, 2016; López, 2019; Napan, 2017).

En cuanto al aburrimiento o boreout, es un término nuevo que surge en 2007 para entender un fenómeno reciente en los trabajos y, es considerado como un aburrimiento crónico que puede ser perjudicial para la salud (Rothlin & Werder, 2009; Badia, 2016), los principales datos estadísticos sobre el tema fueron detallados por diversos estudios recopilados por Rothlin y Werder (2009) donde se llegó a detectar que el boreout estaba presente hasta en 33 % quienes sentía que sus trabajos no eran desafiantes y, más bien, dedicaban dos horas diarias a otras actividades, en tanto, se calcula que 15 % de trabajadores a nivel mundial le aburre su trabajo, lo que llega a afectar el involucramiento con hasta el 80 % de trabajadores, además, nuevos datos han encontrado que el boreout afecta hasta al 32 % de trabajadores de Europa y, en España uno de cada diez personas presentan aburrimiento (Andron, 2019). Asimismo, datos en el Perú se han reportado que hasta el 47% de jóvenes padece un nivel alto de boreout, cifra que se reduce con el pasar de los años y, en trabajadores adultos se ha detectado que un 92.9 % presenta un nivel moderado de boreout (Azabache, 2016; Cabrera, 2014; Flores, 2019).

Referente a la evidencia sobre el síndrome de Boreout, el conocimiento que se tiene es limitada, aunque, los datos sugieren que el entendimiento de la variable es necesario para que las empresas adopten medidas específicas, puesto que, este es tan dañino que reduce la autoestima y puede producir cuadros depresivos a causa del continuo malestar que experimenta sobre sí mismo (Brühlmann, 2015; Cayuela & Sánchez-Mora, 2010; Cabrera, 2014), en esa línea, se ha demostrado que el pago del salario y el rubro de la empresa con respecto a su naturaleza son factores de riesgo que aumentan la probabilidad de que ocurra síndrome de boreout, de este modo, el boreout puede dañar el comportamiento que se orienta a los clientes y también afecta el trabajo innovador (Daza, Plaza & Hernández, 2017; Stock, 2015, 2016). Por último, no hay casi evidencia sobre la variable en el Perú, solo se ha logrado establecer que el boreout tiene una relación inversa con el compromiso, por lo que los trabajadores con mayor aburrimiento muestran un menor compromiso laboral (Flores, 2019).

Como se ha venido detallando cada variable tiene hallazgos de como interviene en los diferentes procesos del ámbito laboral, no obstante, hasta la fecha no hay estudio que haya demostrado la relación entre estrés laboral y el síndrome de boreout, si bien Rothlin y Werder (2009) establecen que el boreout es la contraparte del burnout esto no es indicativo de la correlación con el estrés, si bien la literatura pretende afirmar la relación existente, hasta la fecha solo hay un estudio cercano que ha demostrado que el ausentismo -síntoma del boreout- se relaciona con el estrés con datos de trabajadores peruanos (García, 2016). Claramente hay una ausencia del conocimiento sobre la relación de las variables, por ello, se hace necesario indagar a mayor profundidad sobre la relación entre los conceptos descritos.

Por último, a nivel institucional el tema del estrés siempre ha sido una de las principales preocupaciones, entonces, conociendo la situación del estrés es que ve conveniente este tema, ahora, el boreout es un término nuevo y poco investigado que habla sobre el “aburrimiento” laboral, la misma que se presenta a nivel institucional, ya que, muchas veces las razones del porque renuncian los colaboradores ha sido debido a que el trabajo les parecía muy aburrido y tedioso, esto fue manifestado por RR.HH., de la empresa prestadora de la muestra de investigación ()

Tomando en cuenta todo lo anterior, es que se cree importante investigar la relación entre el estrés y el boreout en trabajadores de una Librería de Lima.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **Internacional**

Ramos y Jordão (2014) realizan una investigación con 1094 trabajadores de una empresa de Portugal (47 % hombres y 53 % mujeres) para demostrar si el estrés laboral, afrontamiento y factores de riesgo se diferencian según el sexo. La investigación comparativa recopiló datos usando el Inventario OSI, el Brief COPE, Inventario APO y ficha sociodemográfica. Mediante un análisis de Anova y Ancova se obtuvo que los varones y mujeres experimentan un estrés laboral similar, por lo tanto, no hay diferencias entre estos

grupos, no obstante, en los factores de riesgo y uso de modos de afrontamiento se demuestra diferencias significativas, las mujeres se orientan a modos de afrontamiento no productivos y los varones modos de afrontamiento centrado en el problema.

La anterior investigación demuestra que tanto hombres como mujeres experimentan el mismo nivel de estrés, no obstante, hombres y mujeres perciben de forma diferente sus estrategias de afrontamiento.

Unda (2014) con la participación de 100 profesores universitarios de México buscó conocer cuáles son los estresores y causantes de malestar en sus trabajos. La investigación exploratoria usó una ficha sociodemográfica y una ficha de redes semánticas que permitía evaluar los estresores. Los resultados indican que el tiempo para cumplir las tareas, exigencias por parte de los docentes representa un estresor de importancia, del mismo son llevar a cabo investigaciones, las evaluaciones, el horario, la burocracia, y la forma en cómo actúan los estudiantes, docentes y personal jerárquico, el ruido, la apatía y el salario, siendo las mujeres quienes perciben dichos estresores como mayores en comparación con los varones

La anterior investigación indica que los docentes muestran mayor estrés cuando se les exige cumplir con tareas en tiempos limitados.

Rico-Jaime y Lee-González (2013) con la participación de 74 auxiliar de vuelos de ambos sexos de México, los participantes fueron divididos en tres grupos: A con 36 sujetos, B con 19 sujetos y C con 19 sujetos, el grupo A fue el experimental y los grupos B y C fueron de control. El estudio buscó saber si la fatiga y el estrés tenía una influencia en estos participantes. La investigación cuantitativa con diseño de grupos usó como herramientas de recopilación de datos la subescala Claves de WAIS, ficha de observación y de jornada laboral/descanso, cuestionario de estrés y medición de cortisol en sangre. Los hallazgos indican que el trabajo de los auxiliares se ve deteriorado por las condiciones del ambiente y esto afecta la calidad de vida producto de los estresores que ocasionan desequilibrios físicos, psicológicos y sociales, además, el estrés y la fatiga ocasionan una menor productividad y mayor insatisfacción laboral, en tanto, el 45.5 % tiene tensión física intensa, 40 % tensión mental intensa y 30.9 % tensión emocional intensa.

Con el estudio anterior se establece que el estrés disminuye la productividad y aumenta la insatisfacción laboral y, tiene manifestaciones corporales y psicológicas.

### **Nacional**

Azabache (2016) con la participación de 480 trabajadores administrativos de Trujillo planteo dentro de sus objetivos evaluar la prevalencia del síndrome de boreout. La investigación tecnológica descriptiva desarrollo un cuestionario para evaluar el boreout. Los resultados descriptivos muestran que en jóvenes de 18 a 29 años prevalece el nivel alto de boreout en varones con el 47%, en mujeres prevalece el nivel medio con 24%, por su parte, en adultos varones y mujeres de 30 a 44 años prevalece el nivel medio con el 50% y 53% respectivamente, por último, en adultos de 45 a 69 años prevalece el nivel medio con el 59% y 58%.

El estudio anterior muestra que los jóvenes muestran un nivel alto de boreout y los adultos un nivel medio en su mayoría.

Vilca (2016) con la participación de 16 trabajadores de Piura buscó establecer como el estrés interviene en el desempeño laboral. La investigación descriptiva uso la Escala EVE y un cuestionario autoevaluativo de desempeño. Los hallazgos indican que 81.25 % de trabajadores perciben que el estrés influye altamente en el desempeño demostrador, este mismo porcentaje que el trabajo bajo presión de muy frecuente, en tanto, un 50 % regularmente se encuentra fatigado y 43.75 % lo presenta a veces, por su parte, 43.75 % indica que estrés afecta sus vínculos y, por último, 62.5 % tiene un estrés marcado y 18.75 % un estrés severo.

El estudio anterior muestra que el estrés influye en el desempeño ya que experimentan mucha presión, por lo que experimentan un marcado y severo estrés.

Dávila y Díaz (2015) con 40 profesores de educación básica regular de la ciudad de Chiclayo buscó demostrar cuales eran los factores que están presentes en el estrés laboral. La investigación descriptiva utilizó la Escala de Estrés de Hernández. Los resultados

describen que 50 % presenta un nivel medio de desgaste emocional, el 42.5 % tiene un nivel medio de insatisfacción por retribución, el 40 % un nivel bajo de insatisfacción profesional, el 50 % un nivel bajo de falta de motivación, 47.5 % un nivel medio de demanda laboral, 40 % un nivel bajo de demérito laboral y, el 60 % un nivel general de estrés.

El estudio anterior demuestra que el desgaste emocional producto del estrés predomina en su mayoría en el nivel medio lo mismo con el estrés laboral general.

Peche (2015) con la participación de 49 enfermeras de un Hospital de la ciudad de Chiclayo buscó establecer el nivel de estrés laboral (burnout). La investigación descriptiva aplicó el inventario MBI de Maslach. Los hallazgos indican que 61 % de los participantes tiene un nivel alto de burnout y el 12 % tiene un nivel alto, además, en cada dimensión del burnout se presenta como nivel predominante el nivel medio con el 51 % para agotamiento emocional y 57 % para realización personal y despersonalización, se destaca que el burnout representa un riesgo en los trabajadores del estudio.

El estudio anterior concluye que el estrés laboral y el burnout en profesionales de enfermería está en un nivel medio a nivel general como en sus dimensiones.

Lorenzo y Saucedo (2014) desarrollan una investigación en la ciudad de Chiclayo con la participación de 22 profesionales de enfermería para establecer cuales eran los factores psicosociales que se vincula con el estrés. La investigación descriptiva correlacional utilizó dos instrumentos: la escala NSS para evaluar el estrés en enfermeras/os y el MBI para evaluar burnout, además, se aplicó una ficha sociodemográfica. Los hallazgos demuestran que el 46 % de los participantes presenta un nivel medio/moderado de estrés laboral, además, se establece que los factores psicosociales relacionados con el estrés son el sexo, las exigencias de la familia, la muerte de los pacientes, la sobrecarga de funciones, la interrupción de tareas y compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones.

El estudio anterior concluye que en enfermeras(os) prevalece el nivel medio de estrés laboral siendo el sexo, exigencias y eventos, los factores que se vinculan con la presencia del estrés.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrés laboral**

##### **Definiciones**

Para entender como definición del estrés laboral es preciso establecer el concepto del término base, en este caso se refiere al estrés, el cuál su conceptualización tiene larga data en la ciencia, especialmente el estrés crónico fue descrito en el contexto de psicología en 1940 por Hans Selye que vendría a ser el estrés grave que ocasiona trastornos psicológicos y fisiológicos (VandenBos, 2015), del mismo modo, a nivel de etimología se ha descrito el uso del término desde el año 1300 usado para describir adversidad o presión, el mismo que proviene de francés antiguo *estrece*, del latín vulgar *strictia* y del latín *strictus* que trataba de describir opresión o comprimido, luego en el siglo XV se usó para referir tensión física de los objetos (Online Etymology Dictionary, 2020).

Claramente el estrés presenta una respuesta mental y fisiológica ante sucesos que pueden ocurrir a nivel interno de la persona o por estímulos externos, en ambos casos, el organismo tiene una serie de cambios, para el caso de los eventos externos el cuerpo responde a las exigencias dadas por un estresor o evento estresante, en cualquier caso, la persona tiene esta serie de respuestas para poder readaptarse o lograr un nuevo equilibrio por estar afectado por el estrés (American Psychological Association [APA], 2010a; Ander, 2016; Consuegra, 2010)

Entonces, el estrés laboral representa el estrés que ocurre en el contexto del trabajo, el mismo ha sido definido como un desajuste personal que tiene consecuencia directa el puesto y la empresa, donde el trabajador percibe que no cuenta con los recursos suficientes para enfrentar las distintas dificultades y, en determinados casos, este estrés es consecuencia de funciones impuestas y requerimientos que no han sido establecidos con anterioridad al trabajador, lo que ocasiona que sus habilidades no sean acorde a las nuevas exigencias (Del Hoyo, 2004; Leka, Griffiths & Cox, 2004) si bien, la definición anterior engloba varios aspectos del estrés laboral, para el presente estudio se ha visto necesario acoger el concepto utilizado por Fernández y Mielgo (2001) quienes definen al estrés laboral como los síntomas

que se relacionan en los procesos fisiológicos, afectivos y cognitivos producto de eventos estresante en el contexto del trabajo y que desarrollan malestar significativo a nivel físico y psicológico

### **Clasificación del estrés**

La Unión General de Trabajadores de Madrid ([UGT], 2006) establece que no existe una sola forma de clasificar al estrés, no obstante, detallan que una aproximación a ello es agrupar al estrés en tres modalidades que se fundamentan en tiempo y criterios personales: duración, efecto y origen.

A. Duración. Esta tipología puede ser análoga a la clasificación de trastorno por estrés del DSM, el mismo que establece el mismo como agudo o crónico según los síntomas que se establecen a partir de un suceso estresante y que causas síntomas psicológicos y fisiológicos.

Estrés agudo. Es la respuesta intensa, rápida y hasta violenta de corta duración en el tiempo que se produce a partir de agresiones físicas o emocionales que superan los recursos personales, en el contexto laboral puede ser ejemplificada como los despidos o sanciones laborales.

Estrés crónico. Es una respuesta que requiere que la persona se adapte o regule de forma constante, siendo que, el estrés es recurrente y continuo, por lo que, se de larga duración, ya que, los estresores están expuestos de forma permanente lo que ocasiona que las respuestas al mismo sean continuos, esto se puede ejemplificar como entornos de trabajo en los que existe un entorno laboral precario, sobrecarga laboral, cambios de horarios de trabajo, incertidumbre y falta de expectativas de mejora laboral.

B. Efecto desencadenante. El estrés como tal no siempre es un recurso que causa malestar, puesto que, en determinadas formas o cantidad pueden ser un estimulante que ayuda a los trabajadores a cumplir con sus funciones, por lo tanto, el estrés desencadena variadas respuestas en el organismo que pueden ser positivos o negativos.

Eustrés. Viene a ser el estrés positivo, ya que, la respuesta de las personas ante los estresores se da en armonía, por lo que, las respuestas psicológicas y fisiológicas de los trabajadores se dan respetando los recursos que estos tienen, en consecuencia, el estrés actúa como un motivador que posibilita la superación de dificultades, es decir, un recurso de afrontamiento ante nuevos desafíos.

Distrés. Viene a ser el estrés negativo, ya que, la respuesta de las personas ante los estresores es insuficiente lo que ocasiona desajustes que afecta la relación entre el trabajador y su entorno de trabajo, por lo tanto, se afecta el bienestar personal y la funcionalidad de la empresa.

C. Origen. El origen del estrés corresponde a las experiencias de una persona, por lo tanto, el estrés está generado por accidentes, sucesos de cambios en las empresas o desigualdad.

Síndrome de estrés postraumático. Es quizás el estrés que más perjudica, para ello el criterio es que un trabajador ha sufrido un accidente intenso que ocasiona un trauma en la persona, la característica principal del TEPT es los pensamientos intrusivos intermitentes que soslayan las capacidades de la persona.

El “Tecnoestrés”. Responde al estrés que se origina por los cambios bruscos en el trabajo con respecto a la forma en cómo se ejecuta el mismo, en este tipo de estrés ingresan los cambios que se originan por la introducción de tecnologías al quehacer de un trabajo que antes no requería del mismo.

Estrés por razón de género. Muchos tipos de trabajo traen consigo la desigualdad del cargo, no por diferenciación jerárquica, sino por una condición de la persona, ya sea su sexo, su orientación o su rol, siendo las mujeres las que tienen mayor estrés de este tipo, dado que sus sueldos en comparación que los varones se puede ver disminuido no su condición de mujer.

En resumen, el estrés puede ser de corta o larga duración con respuestas intensas y rápidas o de adaptación constante, puede ser un estrés positivo o negativo según sea un motivador o ocasionador de malestar y, puede ser muy perjudicial (TEPT), ocasionado por la introducción de nuevas tecnologías o por desigualdad según el género.

### **Causas del estrés laboral**

Leka et al. (2004) establece que las causas del estrés laboral están directamente relacionadas con la forma en como se organiza una empresa a nivel de los puestos de trabajo, las funciones de puesto y la gestión del mismo, en particular, las exigencias y presiones que van más allá de los recursos personales y profesionales de cada trabajador, también se toma en cuenta el apoyo que reciben los trabajadores y control que estos tienen sobre sus propias funciones, en tal sentido, todos estos aspectos se pueden agrupar en: características del trabajo y el contexto laboral.

A. Características del trabajo. Ciertas características que causan estrés y están referidas a las del puesto, ritmo, horario y la participación de un colaborador en cómo debe realizar las actividades encomendadas,

Características del puesto. El trabajo tiende a ser monótono, aburrido y trivial, no hay variedad en las actividades propuestos, a tal punto que la persona automatiza su desempeño, e incluso las tareas son aversivas para el colaborador.

Volumen y ritmo de trabajo. El trabajo tiene un exceso de actividades por cumplir o en contraste, las actividades son mínimas, por lo que da la sensación de inoperancia, siendo estas en su mayoría horas libres que no pueden destinar a otras actividades.

Horario de trabajo. Los trabajos que se caracterizan por ser estrictos, inflexibles en lo que no hay cabida de adaptación del sujeto al trabajo, sino el trabajo moldea al sujeto. Asimismo, los trabajos pueden ser extensos rompiendo con el tiempo máximo exigido (8 horas), e incluso fuera de horario o día de descanso, no teniendo en cuenta al colaborador.

Participación y control. Los trabajadores no participan en las decisiones mancomunadas de todos, sino que ellos están para obedecer a la jerarquía, sus opiniones para mejorar la organización no son tomadas en cuenta a pesar de ser ellos parte de la misma, e incluso carencia de control sobre las actividades representan situaciones que desencadenan estrés.

B. Contexto laboral. Las condiciones en las que ocurre el trabajo son indispensables, de ahí que la forma del ambiente puede ser un causante de estrés, ya sea por incompatibilidad profesional, por el rol que asume una empresa con los colaboradores, los valores organizacionales y las interacciones entre compañeros son causantes de estrés.

Perspectivas profesionales, estatus y salario. El contexto profesional debe tener seguridad, de ahí que la contraparte del mismo afecta al colaborador. Además, una empresa que ocasiona estrés presenta carencia de incentivos a sus trabajadores, o en contraparte, una desproporción de las promociones que dan, o las mismas no son dadas con justicia por el desempeño efectuado.

Papel en la entidad. La empresa afecta en el nivel de estrés de un trabajador cuando no hay involucramiento, por lo tanto, esto es recíproco en la medida que el trabajador tampoco se involucra con la empresa [falta de engagement]. Además, las inducciones al puesto son erróneas y las mismas actividades no corresponden para lo que el trabajador postuló, por ejemplo, el estar a cargo de un personal o grupo/equipo de trabajo afecta el estrés que un trabajador puede tolerar.

Relaciones interpersonales. Parte importante de una empresa es las relaciones, o el nivel de compañerismo, puesto que los trabajadores son el motor que impulsa su crecimiento, por lo tanto, el estrés se genera a partir de la forma en como son supervisados, si tienen en cuenta sus propias características y dificultades, las relaciones con sus pares o plana jerárquica resquebrajada pueden generar estrés, y mucho más cuando ocurren mobbing, que viene a ser el bullying en el entorno de trabajo. Otros aspectos que afectan son el aislamiento, o las funciones no detalladas, de ahí que sea importante para una empresa contar con su MOF disponible para todos los trabajadores.

Cultura institucional. Los valores de una empresa tiene un rol indispensable para el trabajador, de ahí que actualmente los procesos de selección pasan por filtros que incluye las competencias requeridas, por lo tanto, la forma de comunicación disfuncional, la carencia de liderazgo, la misión y visión organizacional no claras, los planes anuales estratégicos no detallados son causantes de estrés, puesto que el trabajador debe sanar dichas falencias, cuando es la propia empresa quien debe dictaminar las mismas como cultura para el desarrollo del talento. A la par, el equilibrio entre el trabajo, la familia y vida personal del colaborador es necesario, en caso no ocurra va en detrimento de este.

### **Efectos y consecuencias del estrés laboral**

Leka et al. (2004) establece una clasificación de los efectos del estrés laboral según las consecuencias dirigidas al trabajador o a la empresa, siendo que, en las personas se producen comportamientos disfuncionales y en las empresas ocurren una ineficiencia y alteración del funcionamiento organizacional.

- A. A nivel del trabajador. Son serie de consecuencias del estrés a partir de las diferentes manifestaciones que se dan, dentro de estas consecuencias se explica que el trabajador se vuelve irritable, ansioso, déficit de atención y concentración, lentitud en procesamiento lógico, dificultad para tomar decisiones, cansancio, depresión, insomnio, enfermedades cardiacas, fecales, molestias estomacales, y percepción de que la empresa no es participe de su desempeño laboral.
  
- B. A nivel de la empresa. Al igual que el estrés afecta al trabajador, también tiene consecuencias en la empresa, las más importantes están en el absentismo de los colaboradores, quienes no respetan su contrato y acuden a su centro de labores en el tiempo que ellos deseen, lo cual implica el poco nivel de engagement desarrollado, ergo, una menor concreción de las actividades y objetivos propuestos, por lo tanto, la empresa desarrolla rotación sin tener en cuenta su desarrollo empresarial agudizando la situación, afectando el rendimiento, las utilidades. Además, el estrés afecta en el reclutamiento, puesto que una empresa mal vista no podrá tener personal idóneo para los puestos, aumento quejas no solo

de trabajadores sino de los clientes, aumento de las demandas legales y deterioro de la imagen institucional.

### **Teoría y dimensiones del estrés laboral de Fernández y Mielgo**

Fernández y Mielgo (2001) establecen que la teoría para desarrollar su modelo de evaluación del estrés se fundamenta en el trabajo de Lazarus (1966) y en la propuesta Holmes y Rahe (1967), en el primer caso se desarrolló una teoría entre el estrés y el afrontamiento y, en el segundo, se establece la línea de evaluación del estrés a partir de los eventos estresantes.

1. Teoría del estrés de Lazarus. Lazarus (1966) desarrolló su teoría teniendo en cuenta los procesos cognitivos que surgen ante un evento estresante, en consecuencia, la forma en como se enfrenta dicho evento está sujeta al contexto y otras variables que intervienen, por lo que toma en cuenta la forma en como reaccionan las personas ante los sucesos de estrés, es decir, la relación entre la persona y el ambiente, en esta relación intervienen dos evaluaciones: primero la evaluación que hace la persona sobre un evento estresante, segundo son los recursos para afrontar dichos eventos. Entonces, la primera evaluación busca hacer un juicio sobre lo que significa una determinada situación, la segunda evaluación tiene la finalidad de escoger cuáles son las mejores formas de enfrentar la situación anteriormente juzgada, estas formas se pueden clasificar como centradas en el problema u orientadas a la emoción, por último, ocurre una reevaluación que es la retroalimentación de las dos primeras evaluaciones.
2. Teoría del estrés de Holmes y Hare. Holmes y Hare (1967) describe que son los eventos sociales los que hacen que las personas busquen ajustarse a las diferentes situaciones, por ello, los eventos vitales son importantes por ser la causa del estrés, en tal sentido, son los eventos vitales los que representan a los estresores, los mismos que tienen una cantidad y tiempo de ocurrencia, siendo a consideración clínica, 43 eventos estresantes que son los de mayor relevancia que pueden ser calificados por el grado de reajuste que se necesita.

Entonces, Fernández y Mielgo (2001) detallan que son estos dos enfoques lo que le dan evidencia empírica, de estos es que toman en cuenta que los eventos a lo largo de vida desencadenan estrés, aunque, claramente las personas pueden reaccionar de forma diferente ante un evento similar, por lo que, la carga cognitiva juega un rol mediador en conjunto con lo afectivo-emocional.

A partir de ello, Fernández y Mielgo desarrollan un modelo de evaluación de estrés en el contexto del trabajo a partir de 50 estresores los mismos buscan hacer una evaluación en tres partes: primero analiza si ha ocurrido un evento, segundo evalúa la intensidad de dicho evento y, tercero evalúa si el evento ocurrió en el pasado o en la actualidad y si lo ha afectado, además, los eventos estresantes lograron formar tres factores definidos: eventos del trabajo en sí mismo, eventos del contexto laboral y eventos de la relación del sujeto con el trabajo.

- A. Eventos del trabajo en sí mismo. Son eventos que ocurren en la realización de las funciones o tareas del puesto, aquí se ubica la sobrecarga de tareas y funciones.
- B. Eventos del contexto laboral. Son eventos que ocurren por el ambiente y las condiciones que estos tienen para la realización de actividades, por ejemplo, la alta competitividad que anula el compañerismo.
- C. Eventos de la relación entre el sujeto con el trabajo. Son eventos que ocurren por la forma en como se relaciona el trabajador con la empresa, por ejemplo, como relaciona con sus compañeros o el jefe mediato.

Si bien existen tres factores que agrupan a los estresores, a la hora de evaluar el estrés laboral se hace desde un modelo unidimensional.

### **1.3.2. Síndrome de Boreout**

#### **Definiciones**

Rothlin y Werder (2009) indican que el término de boreout proviene de dos términos *bore* que significa aburrido y *out* que significa fuera, esto indica “encontrarse fuera del

aburrimiento”, en ese sentido, el boreout es cuando un trabajador se encuentra más allá del aburrimiento a tal punto que es insoportable afectando a otras dimensiones del trabajador, en tal sentido, este aburrimiento se va desarrollando.

Si bien el término ha sido acuñado a nivel de psicología en 2007 por Rothlin y Werder, sus afirmaciones se sustentan en un trabajo anterior de Malachowski de 2005 en el que exploró sobre la pérdida del trabajo, es entonces que, los autores toman al boreout como la contraparte del burnout, es decir, en vez de estrés crónico, los trabajadores experimentan un aburrimiento crónico., entonces el boreout se considera la otra cara del burnout ya que conlleva al desinterés y hasta la depresión (UGT, 2010, 2012).

### **Elementos del boreout**

Rothlin y Werder (2009) fundamentan que el síndrome de boreout tiene tres elementos básicos que fundamentan en su teoría del síndrome de boreout:

En el aburrimiento, nos encontramos con una falta de ánimo y un estado de desorientación, porque uno no sabe qué debe hacer. El aburrimiento va unido a un sentimiento de tiempo vacío que se alarga, un tiempo carente de contenido, desprovisto de todo rastro de pasión. En general, se entiende por aburrimiento como la carencia de estímulos que permitan al trabajador actuar, es decir, es un sentimiento de apatía porque no existe un motivador interno que sirva de impulso.

La infraexigencia viene a ser la percepción de que las exigencias que tiene son pocas en comparación de sus capacidades de rendimiento. Un trabajador está infraexigido cuando siente que su rendimiento es mucho menor a lo que el podría dar en su puesto de trabajo, siendo que su eficacia lo percibe como reducida. Expresado de otro modo: lo que el empresario exige como rendimiento del trabajo se sitúa por debajo de las posibilidades del trabajador

Y finalmente, en el desinterés aparece en primer plano la falta de identificación con el trabajo. Por desinterés se entiende como la indiferencia que tiene un trabajador hacia las funciones de su puesto o a la empresa, por lo que, las tareas asignadas no son relevantes y

carecen de significado. Sus auténticas tareas, los productos o el ramo en que trabaja, no le interesan, le son indiferentes y no le parecen importantes.

### **Causas del boreout**

Badia (2016) indica que las causas del boreout pueden ser ocho fundamentos en lo descrito por Rohlin y Werder (2009).

Falta de planificación. El trabajador no establece pautas definidas para cumplir con las tareas asignadas, por tal motivo, descuida el cumplimiento de sus actividades mostrando su falta de preparación.

Duplicidad de funciones. Debido a que su puesto tiene funciones similares con otros, se queda sin tareas asignadas porque otros puestos se ocupan de la mayoría, en consecuencia, tiene mucho tiempo a libre disposición.

Acaparamiento de las tareas más motivadoras. Los pares o jefes se asignan las actividades que son más motivadoras, por lo que, el trabajador asume las tareas menos estimulantes o repetitivas.

Tareas monótonas. El trabajador realiza funciones mecanizadas que son repetitivas diariamente, es decir, realiza lo mismo cada día, dando una sensación de desconexión con las funciones del puesto.

Limitaciones. El trabajador se ve imposibilitado de innovar en la empresa, esto por decisión de la empresa que limita sus actividades, por lo que, no puede demostrar todo su potencial, muy a pesar que sean actividades que requieran creatividad.

Falta de estimulación y reconocimiento por parte de sus superiores. Muy a pesar de que el trabajador innova en su puesto o tiene un buen desempeño no es reconocido por la organización e incluso no le aporta los estímulos necesarios para mejorar en el trabajo.

Insuficiente preparación y cualificación para el puesto. El trabajador no cuenta con los recursos para poder asumir sus funciones, las cuales requieren una mejor preparación y especialización, esto desarrolla en el empleado sentimientos de inutilidad.

Sobrecualificación en conocimientos o experiencia para un puesto. Contrario al anterior, el trabajador es sobre calificado para el puesto y, muchas veces, el mismo puesto no tiene línea de carrera, lo que limita la experiencia y la demostración de sus capacidades.

### **Síntomas del boreout**

Badia (2016) indica que los síntomas pueden resumirse en los siguientes más importantes.

Cansancio físico y mental. El trabajador está agotado porque el día anterior tuvo mucha carga laboral, por lo que, física y mentalmente no se ha recuperado aún, esta falta de descanso provoca desmotivación y agotamiento.

Excitabilidad debido a la frustración. El trabajador tiene un sentimiento de ansiedad ya que su trabajo lo frustra, ocasionando que este pendiente de la hora salida, ya que, siente que no puede aguantar más estar ahí.

Apatía y desmotivación. El trabajador se limita a cumplir únicamente con sus funciones, no es proactivo y no espera a que la hora de salir llegue, por lo que no participa de actividades de la empresa.

Sensibilidad y suspicacia. El trabajador simula hacer actividades cuando esta frente a pares o jefes para así dar la percepción de que tiene una función dentro de la empresa, por tal motivo, siempre está alerta para poder ejecutar su acto.

Estrés crónico. El trabajador experimenta diversos síntomas que son perjudiciales para su salud física y psicológica, toda vez que, puede desarrollar alteración del sueño, cambios en su peso, problemas médicos.

## **Dimensiones del boreout**

Azabache (2016) plantea que, además, los tres componentes descritos Rohlin y Werder, en la revisión de la literatura actualizada hay presencia de otros dos componentes, asimismo, cada componente posee dimensiones propias que permiten describir a mayor detalle lo que es el boreout y sus implicancias en los trabajadores, no obstante, a la hora de evaluar el síndrome de boreout se hace desde la perspectiva de las dimensiones y no desde los componentes, para Azabache este modelo de evaluación se ajusta mejor a la realidad

A. Infraexigencia. El trabajador percibe que sus funciones de trabajo no se corresponden con sus capacidades, de esto modo, cree que puede tener un mayor rendimiento y productividad que no es aprovechado por lo que hay una percepción de no es tomado como alguien relevante para la empresa.

Poco trabajo. El trabajador siente que sus funciones de puesto son pocas, por lo que, se compara con sus pares quienes tienen mayores tareas por cumplir, esta situación de tener poco trabajo hace que perciba que su capacidad no es tomada en cuenta.

Trabajo muy fácil. El trabajador siente que está sobrecalificado para realizar ciertas actividades, por lo que, el trabajo asignado no es meritorio de sus capacidades, por ello, las tareas asignadas son consideradas fáciles dando un sentimiento de que no es aprovechado.

B. Aburrimiento. El trabajador tiene constantemente sentimientos de desagrado, desidia, poca actividad y desorientación ya que no encuentra los estímulos suficientes para poder realizar las funciones de su puesto.

Inconformidad. El trabajador experimenta una baja o escasa motivación para ir a su trabajo, esto se refleja en desagrado o inconformidad con sus labores, asimismo, una baja o nula satisfacción con su oficio, desencadenando irritabilidad, enojo y antagonismo hacia la empresa.

Apatía. El trabajador experimenta por mucho tiempo una sensación de vacío, por lo que no experimenta los impulsos necesarios para cumplir con sus actividades, existiendo un

constante aburrimiento, pocas ganas o ansiedad para que la hora de salida llegue, por lo tanto, hace un gran esfuerzo por hacer sus tareas ya que no siente la energía necesaria para su realización.

Distraimiento. El trabajador se caracteriza por su escasa concentración hacia sus actividades, por lo que, se olvida y confunde con facilidad lo que debe realizar, por tal motivo, se distrae con facilidad y le cuesta estar concentrado en algo específico.

C. Desinterés. El trabajador está desconectado con sus funciones, se distancia y no se identifica con la misión o visión de la organización, por lo tanto, no toma mucha importancia a su desempeño laboral y las posibilidades de realización y fortalecimiento organizacional.

Indiferencia. El trabajador no se preocupa por las tareas asignadas, los proyectos u objetivos de la empresa, por lo que, no quiere aprender y su desempeño laboral va disminuyendo, ocasionado por una falta de formación o línea de carrera para su puesto, en consecuencia, prefiere que otros hagan sus funciones no dando importancia a las mismas.

Desligamiento. El trabajador no se involucra con la empresa, por ello, cree que no pertenece a la misma, no hay vinculo, por ello, sus acciones pasan desapercibidas y las relaciones con sus pares y jefes carece de compatibilidad, en consecuencia, no se siente orgulloso por el trabajo que tiene.

D. Mantener el trabajo alejado. El trabajo es renuente a realizar las actividades que tiene a cargo, por lo que, da excusas para dar la apariencia de que está ocupado y por tal motivo no puede cumplir con sus tareas, para ello, realiza acciones para aparentar tener mucho trabajo y poder quejarse de que tiene mucha carga laboral.

Parecer ocupado. El trabajador da a entender por medio de la acumulación de documentos y materiales en su área de trabajo que tiene muchas tareas que cumplir, esto es solo la apariencia, también, usa los recursos de la empresa para ayudar a su teatralización y ante los demás se muestra que está muy ocupado.

Quejarse. El trabajador acusa de que tiene mucha carga laboral y por tal motivo es que se siente agotado y abrumado por todas las tareas que debe realizar, muy a pesar de sus quejas se reusa a recibir ayuda, ya que, todo lo que dice es una mentira porque en realidad solo pierde el tiempo.

E. Conseguir tiempo libre. El trabajador busca por todos los medios obtener más tiempo para poder hacer actividades no laborales, para ello, recurre a no reportar la culminación de sus tareas asignadas, muy a pesar que, ya las culmino, entonces, el lapso de tiempo se es aprovechado para otras cosas.

Falso uso del tiempo. El trabajador culmina rápidamente sus tareas, pero no reporta esto, suele ser el que llega primero y se va al último del trabajo, solicita mayor tiempo para acabar con sus actividades a pesar de no necesitarlo todo con la finalidad de aparentar que sus funciones son difíciles de realizar.

Actividades no laborales. El tiempo que le sobra la dedica a realizar actividades no relacionadas con el trabajo, sino que, las dedica para su ocio, incluso llega a usar los recursos de la empresa para dichas actividades como: redes sociales, juegos, llamadas personales.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

A nivel de conveniencia, el estudio sirve para recabar información sobre los niveles de estrés en una población poco estudiada: trabajadores de librerías, con ello, se podrá conocer que incidencia de estrés presentan, además, estos datos en conjunto con el nivel del síndrome de boreout detallaran como se percibe los trabajos bibliotecarios.

A nivel de su relevancia social, los resultados benefician a investigadores y consultores organizacionales porque conocerán una nueva realidad, con ello, podrán proponer o indagar

a mayor profundidad sobre las variables estudiadas, además, se benefician los trabajadores de una librería, puesto que, el departamento de RR.HH., podrán plantear dentro de sus políticas de salud organizacional, formas de disminuir el estrés y el boreout en los trabajadores, posibilitando una mayor productividad y beneficios en general.

A nivel teórico, el estudio establece la relación o no significativa entre el estrés laboral y el síndrome de boreout, entendiendo el estrés desde una perspectiva unidimensional basada en los sucesos estresantes del entorno del trabajo, con estos datos, se podrá llenar un vacío de conocimiento sobre a relación de las variables en este grupo poblacional en el contexto peruano que a la fecha se desconoce.

## **1.6. Hipótesis**

### **General**

Hi1. Existe relación significativa entre el estrés laboral y síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima

### **Específico**

Hi2. Existe relación significativa entre el estrés laboral con las dimensiones del síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral y síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar los niveles predominantes del estrés laboral en trabajadores de una librería de lima.

Identificar los niveles predominantes del síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima

Establecer la relación entre el estrés laboral con las dimensiones del síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación.** El tipo de estudio según su naturaleza es básico y según su enfoque es cuantitativa, es decir, el presente estudio tuvo como objetivo generar un conocimiento mayor sobre una o más variables, dicha generación fue a partir del uso de la medición y aplicación de métodos estadísticos para probar hipótesis de estudio (Hernández, Baptista & Collado, 2014; APA, 2010a).

**Diseño de investigación.** El estudio se encuentra en el macrogrupo de diseños no experimentales de orden transversal y tipo correlacional, esto implica que el objetivo principal fue establecer la relación entre dos o más variables a partir de la observación de datos sin ser manipulados que fueron recopilados en un momento único (Hernández et al. 2014)

### 2.2. Población y muestra

**Población.** La población o considerada como universo es un grupo de sujetos que guardan entre sí particularidades similares (Hernández et al. 2014), siendo la particularidad en el estudio: adultos trabajadores de una empresa librera de Lima que cuenta con una población de 100 trabajadores.

**Muestra.** La muestra fue designada por métodos no probabilísticos, es decir, fueron escogidos sin tener la capacidad de representación estadística, en ese sentido, el muestreo fue por conveniencia, lo que implica que la selección de trabajadores fue porque eran conveniente su selección y el rápido acceso para evaluar a los mismo (Hernández et al. 2014; APA, 2010a). Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por 82 trabajadores de una librería de Lima, de 18 a 65 años de edad ( $\bar{X}=32.4$  y  $SD=10.9$  años), el 51% fueron mujeres ( $n=42$ ) y el 49% fueron varones ( $n=40$ ), 56% eran solteros, 43% casados y 1% divorciados.

### 2.3. Variables y operacionalización

#### Definición conceptual

Estrés laboral. Fernández y Mielgo (2001) quienes definen al estrés laboral como los síntomas que se relacionan en los procesos fisiológicos, afectivos y cognitivos producto de eventos estresante en el contexto del trabajo y que desarrollan malestar significativo a nivel físico y psicológico.

Síndrome Boreout. El boreout es cuando un trabajador se encuentra más allá del aburrimiento a tal punto que es insoportable afectando a otras dimensiones del trabajador (Rothlin & Werder, 2009)

#### Definición operacional

Estrés laboral. Se obtuvo mediante la suma del estrés pasado y estrés actual que se obtiene a partir de la presencia, intensidad y vigencia de eventos estresantes que se describen en los 50 ítems de la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S) de Fernández et al. (2001).

Síndrome de boreout. Se obtuvo mediante la suma de los ítems de 53 ítems que se distribuyen en 11 dimensiones y que sumada estas dimensiones se obtiene un valor general de la Escala del Síndrome de Boreout (ESB)” de Azabache (2016)

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento
Estrés	Presencia	Trabajo en sí mismo	1 - 50	Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S) de Fernández et al. (2001)
	Intensidad			
	Vigencia	Contexto Laboral Relación del sujeto con el trabajo		
Variable	Dimensión	Ítems	Instrumento	
Síndrome de boreout	Poco trabajo	23, 24, 25, 26, 27		
	Trabajo muy fácil	40, 41, 42, 43, 44		

Inconformidad	45, 46, 47, 48, 49	Escala del Síndrome de Boreout (ESB) de Azabache (2016)
Apatía	28, 29, 30, 31, 32, 33	
Distraimiento	14, 15, 16, 17	
Indiferencia	50, 51, 52, 53	
Desligamiento	10, 11, 12, 13	
Parecer ocupado	1, 2, 3, 4, 5	
Quejarse	6, 7, 8, 9	
Falso uso del tiempo	18, 19, 20, 21, 22	
Actividades no laborales.	34, 35, 36, 37, 38, 39	

#### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica. Hernández et al. (2014) establece que una de las técnicas más utilizadas para la recopilación de datos es el uso de *pruebas estandarizadas*, es decir, se usan pruebas que cuentan con validez y confiabilidad para medir una variable y ser usados en el contexto de la investigación.

**Escala de Apreciación del Estrés Forma S (EAE-S; Fernández & Mielgo, 2006).** Evalúa el estrés laboral como un valor total a partir del estrés pasado y el estrés actual que ha percibido un trabajador. Consta de 50 ítems que tiene tres formas de respuesta según el evento estresante: presencia (*si y no*), intensidad (Likert de 4 alternativas: *nada a muchísimo*) y tiempo (*actual o pasado*). Las instrucciones del instrumento solicita responder los 50 ítems según su presencia, intensidad y tiempo de ocurrencia, luego, se separan los eventos según si son pasados o actuales, las puntuaciones de ambos dan un valor total de estrés laboral. Fernández y Mielgo (2006) realizan un análisis factorial a partir de 72 ítems, usando el análisis de componentes principales se eliminaron ítems por tener pesos factoriales bajos quedando la EAE-S conformada por 50 ítems, asimismo, la escala quedó conformada por tres factores: trabajo en si mismo, contexto laboral y relación sujeto-trabajo, la confiabilidad fue determinada por el método test-retest con intervalo de 15 a 30 días dando un valor de 0.65, en tanto, la fiabilidad con el métodos de mitades partidas con el Spearman-Brown se obtuvo un valor de 0.70. Por su parte, Ramos (2018) efectúa la validez en Chiclayo con

correlaciones ítem-test demostrando correlaciones significativas, mientras que, la fiabilidad fue examinada con el Alpha de Cronbach con un índice de 0.80.

**Escala del Síndrome de Boreout (ESB; Azabache, 2016).** La escala busca evaluar el nivel de boreout cuyo diseño fue para trabajadores adultos. El instrumento en su versión final cuenta con 53 ítems de respuesta Likert de seis alternativas de respuesta (*nunca a todos los días*). La escala busca ser respondida de forma rápida y que ayude a la evaluación a nivel general como por dimensiones, por ello, los ítems directos e inversos se suman por dimensión y luego una suma total, mientras más puntuación mayor será el boreout. Azabache diseñó la escala con 90 ítems que luego de validez por expertos con el V de Aiken se redujo a 59 ítems, posterior, realizó el análisis factorial con varimax y rotación oblicua que demostró el 51 % de la varianza y redujo la escala a 53 ítems que tuvieron pesos factoriales aceptables ( $>.30$ ), además, la matriz de correlaciones demostró que los ítems tenían relación significativa con las subescalas y la escala general, por último, la fiabilidad de la escala total obtuvo un Alpha de 0.90 y el test-retest muestra un 0.91.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Se usó el MS Excel y el SPSS v.25 como software de análisis, en el primero se realizó la tabulación de datos y el ordenamiento y calificación de los instrumentos y, en el segundo se procedió a establecer estadística descriptiva e inferencial.

Luego, se comprobó el supuesto de normalidad de los datos aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), los resultados muestran que las variables presentan una distribución no normal ( $p<.05$ ), por lo tanto, teniendo en cuenta que las variables son cuadradas (misma cantidad de categorías) se eligió utilizar el Tau-b de Kendall, en tal sentido se obtuvieron las tablas de correlación y las tablas descriptivas.

## **2.6. Criterios éticos**

La APA (2010b) establece una serie de criterios éticos que van dirigidos a estudios experimentales y no experimental, entonces, por el diseño de la presente investigación es que se logra establecer los siguientes criterios:

Primero, la investigación debe contar con un respaldo para darle viabilidad, la misma que es dada por la universidad, quien asigna un asesor y jurado revisor para establecer pautas regulatorias en la investigación y su autorización.

Segundo, la investigación ha cumplido con dar a cada autor los respectivos reconocimientos en forma de citas o referencias, por lo tanto, el plagio o republicación no están inmersa en e desarrollo del presente estudio.

Tercero, para la recopilación de datos se ha utilizados instrumentos válidos y confiables, además, para la aplicación ha sido necesario expedir el consentimiento informado a los participantes, donde se garantiza sus derechos de confidencialidad, anonimato como las pautas para el proceso de evaluación.

Cuarto, los resultados de la investigación no ha sufrido ninguna modificación, por tal motivo, los datos se han guardado y están a la disponibilidad de las personas que se estime conveniente según lo establezca la entidad regulatoria (universidad).

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Para Fontes et al. (2015) las investigaciones cuantitativas pueden contar hasta con cuatro criterios de cientificidad, los mismos que son establecidos según el diseño de investigación, siendo que, para el presente estudio por su diseño y muestreo cumple con dos criterios:

Validez de conclusión estadística. Toda investigación debe cumplir con los requisitos para realizar determinado análisis estadístico, en tal sentido, en la investigación se han cumplido con los supuestos para la aplicación del coeficiente de correlación, siendo estos: la prueba de normalidad y la medida de las variables, habiendo cumplido los mismos es que se ha asegurado que las conclusiones de la investigación sean válidas.

Validez de constructo. Toda investigación debe de contar con materiales de recopilación de datos adecuados, por ello, en la investigación se ha utilizados dos

instrumentos que cuentan con una sólida validez y confiabilidad que permiten la evaluación de las variables de estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de tablas y figuras

Los resultados de la tabla 1 muestran que no existe relación entre el estrés laboral con el nivel general del síndrome de boreout, es decir, las variables del presente estudio son independientes entre sí ( $p > .01$ ).

Tabla 1

*Relación entre el estrés laboral y síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima.*

	Estrés laboral		
	$t_b$	p	n
Síndrome de boreout	-0.108	0.277	82

Los resultados de la tabla 2 muestran que en la muestra predomina el nivel medio con el 40.2%, le sigue el nivel bajo con el 32.9%, por último, el 26.8% presenta un nivel alto de estrés laboral.

Tabla 2

*Niveles predominantes del estrés laboral en trabajadores de una librería de lima.*

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Estrés laboral	27	32.9%	<b>33</b>	<b>40.2%</b>	22	26.8%	82	100.0%

Los resultados de la tabla 3 muestran que, a nivel general del síndrome de boreout y en las dimensiones: poco trabajo, trabajo muy fácil, inconformidad, apatía, parecer ocupado, quejarse, falso uso del tiempo y actividades no laborales predomina el nivel medio con el 48.8%, 45.1%, 36.6%, 46.3%, 37.8%, 37.8%, 42.7%, 47.6% y 39.0% respectivamente.

Por su parte, en las dimensiones de indiferencia y desligamiento predomina el nivel bajo con el 37.8% y 40.2% respectivamente.

Por último, en la dimensión distraimiento predomina un nivel alto con el 40.2% de la muestra.

Tabla 3

*Niveles predominantes del síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima*

Síndrome de boreout	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
General	21	25.6%	<b>40</b>	<b>48.8%</b>	21	25.6%	82	100.0
Poco trabajo	21	25.6%	<b>37</b>	<b>45.1%</b>	24	29.3%	82	100.0
Trabajo muy fácil	26	31.7%	<b>30</b>	<b>36.6%</b>	26	31.7%	82	100.0
Inconformidad	23	28.0%	<b>38</b>	<b>46.3%</b>	21	25.6%	82	100.0
Apatía	26	31.7%	<b>31</b>	<b>37.8%</b>	25	30.5%	82	100.0
Distraimiento	23	28.0%	26	31.7%	<b>33</b>	<b>40.2%</b>	82	100.0
Indiferencia	<b>31</b>	<b>37.8%</b>	27	32.9%	24	29.3%	82	100.0
Desligamiento	<b>33</b>	<b>40.2%</b>	25	30.5%	24	29.3%	82	100.0
Parecer ocupado	26	31.7%	<b>31</b>	<b>37.8%</b>	25	30.5%	82	100.0
Quejarse	24	29.3%	<b>35</b>	<b>42.7%</b>	23	28.0%	82	100.0
Falso uso del tiempo	22	26.8%	<b>39</b>	<b>47.6%</b>	21	25.6%	82	100.0
Actividades no laborales	23	28.0%	<b>32</b>	<b>39.0%</b>	27	32.9%	82	100.0

Los resultados de la tabla 4 muestran que, existe relación negativa entre el estrés laboral con las dimensiones de trabajo muy fácil ( $p < .05$ ) y falso uso del tiempo ( $p < .01$ ) del síndrome de boreout, es decir, a mayor estrés laboral, menor es el trabajo muy fácil y menor es el falso uso del tiempo.

Tabla 4

*Relación entre el estrés laboral con las dimensiones del síndrome de boreout en trabajadores de una librería de Lima*

Síndrome de boreout	Estrés laboral		
	$t_b$	p	n
Poco trabajo	0.005	0.963	82
Trabajo muy fácil	<b>-,231*</b>	<b>0.020</b>	82
Inconformidad	0.024	0.811	82
Apatía	0.053	0.595	82
Distraimiento	-0.070	0.480	82
Indiferencia	-0.151	0.126	82
Desligamiento	-0.023	0.820	82
Parecer ocupado	-0.050	0.617	82
Quejarse	0.172	0.082	82
Falso uso del tiempo	<b>-,277**</b>	<b>0.005</b>	82
Actividades no laborales	-0.032	0.746	82

### 3.2. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral con el síndrome de burnout, los resultados del análisis inicial muestran que las dos variables a nivel general no se relacionan ( $t_b = -0.108$ ,  $p = 0.277$ ), es decir, las dos variables son independientes entre sí, lo que indica que, los trabajadores que se caracterizan por un alto aburrimiento en su trabajo en la que su puesto que desempeña lo percibe como insoportable (Rothlin & Werder, 2009), pueden o no presentar acontecimientos de estrés que cause afectación a nivel físico, afectivo o cognitivo (Fernández et al., 2001), por lo tanto, si bien el trabajador puede estar aburrido con su trabajo esto no implica que en este existe niveles altos de estrés, más bien sugiere, que el aburrimiento se comporta como una variable que pueda mediar en otras áreas del trabajo, tal como establece Badia (2016), el burnout está más presente en aquellos trabajadores que perciben que sus funciones son muy mecanizadas, es decir, siguen un parámetro fijo imposibilitando que expresen todas sus capacidades, siendo la apatía una de las principales características, asimismo, Badia (2016) explica que burnout está directamente ligado con el estrés crónico, esto último pareciera que contradice los presentes resultados, sin embargo, confirman la independencia de las variables, toda vez que, este trabajo aborda el estrés laboral, más no el estrés o síndrome de burnout que es como se denomina al estrés crónico, tal como indica la UGT (2006), el estrés no es totalmente nocivo para las personas, sino que dan un impulso necesario para cumplir con las funciones del puesto, cuando este estrés sobrepasa los recursos personales (estrés) es que se manifiestan problemas en el trabajador, en ese sentido, Fernández et al., (2001) indica que el estrés laboral está determinado por las situaciones estresantes que tiene una intensidad que puede afectar al trabajador tanto a nivel personal o con el contexto laboral, no obstante, no sugiere que el mismo ocasione un deterioro significativo de los trabajadores, en ese sentido, es factible entender las razones del porque no se relacionan las variables estudiadas, tal como indican estudios anteriores, el estrés puede estar relacionado más con aspectos como el clima laboral, los conflictos, las funciones exacerbadas (Ramos & Jordão, 2014; Undo, 2014).

Por otra parte, la investigación buscó establecer la relación entre el estrés laboral con las dimensiones del síndrome de burnout, los resultados muestran que existe relación negativa entre el estrés laboral con las dimensiones: trabajo muy fácil ( $p < .05$ ) y falso uso del tiempo ( $p < .01$ ), este resultado indica que, los trabajadores que experimentan niveles altos de

estrés laboral no creen que su trabajo sea fácil y perciben que tienen poco tiempo para realizar sus actividades, asimismo, indica que, los trabajadores que experimentan acontecimientos estresantes que llega a afectar a nivel físico, afectivo y cognitivo, como malestar en su salud (Fernández et al., 2001) se corresponde con una percepción de que le dan funciones muy difíciles, en la que sus destrezas no alcanzan para cumplir las mismas, por lo que, estas funciones representan todo un reto para el trabajador, en ese sentido, no suele tener tiempo libre, ya que, el tiempo que dispone para hacer sus funciones no son verdaderamente suficientes, por lo que está siempre al límite (Azabache, 2016), estos resultados muestran cómo se corresponde las situaciones de estrés con un escaso manejo del tiempo y destrezas no desarrolladas, algo que debe ser abordado para mejorar la rentabilidad de la empresa, tal como propone Vilca (2016) a mayor estrés se presenta un menor desempeño, por lo tanto, las empresas deben capacitar a sus colaboradores en el manejo de este, en ese sentido, Rico-Jaime y Lee-González (2013) hacen hincapié en que las empresas deben procurar reducir el estrés ya que esto lograr influir en la calidad de vida del trabajador.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

No existe relación entre el estrés laboral con la dimensión general del síndrome de boreout, por lo que, se entiende que la experiencia de estrés producto del trabajo no se corresponde con el aburrimiento crónico del trabajador.

En el estrés laboral predomina el nivel medio y hay presencia de un alto nivel de estrés en una cuarto de la muestra, esto implica que, la presencia, intensidad y vigencia del estrés laboral y estresores representan un riesgo para la muestra.

En el síndrome de boreout predomina el nivel medio a nivel general, no obstante, en la dimensión aburrimiento predomina el nivel alto, esto muestra que, los trabajadores presentan un moderado nivel de ostracismo por sus funciones laborales.

Existe relación negativa entre el estrés laboral con las dimensiones del síndrome de boreout de: trabajo muy fácil y falso uso del tiempo, es decir, los trabajadores con niveles de estrés laboral alto experimentan niveles bajos de “trabajo muy fácil” y “falso uso del tiempo”.

## **4.2. Recomendaciones**

Implementar en los trabajadores sesiones de relajación y manejo del estrés, para ello, se recomienda usar el programa de Williamson (2006) que establece estrategias de como manejar y superar el estrés, en ese sentido, se recomienda, en conjunto con la anterior, aplicar el program ABC de la relajación desarrollado por Smith (2001), que cuenta con solida evidencia de su eficacia.

Desarrollar talleres de manejo del tiempo, para ello, se recomienda el uso de los talleres de capacitación indicados por Rodríguez (2011) para la administración del tiempo, asimismo, agregar sesiones de realización de actividades lúdicas en el trabajo para evitar el aburrimiento de los trabajados, con ello, reducir los índices de boreout y distraimiento.

## Referencias

- Abanto Díaz, S. K. (2019) *Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/3iY5Krq>
- American Psychological Association (2010a). *APA. Diccionario conciso de Psicología*. México: Editorial El Manual Moderno.
- American Psychological Association (2010b). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Ander Egg, E. (2016). *Diccionario de psicología (2a. ed.)*. Buenos Aires: Editorial Brujas, 2016.
- Andron, E. (2019). Síndrome del 'boreout' o por qué te aburres en el trabajo. *Welcome to the jungle*. Recuperado de: <https://bit.ly/3mGUUIF>
- Arteaga Quispe, K. A. (2019) *Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/2RQs3TN>
- Azabache Alvarado, K. A. (2016) *Construcción y propiedades psicométricas de la Escala del Síndrome de Boreout – ESB en colaboradores adultos de Trujillo*. (Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/186>
- Badía Camprubí, I. (2016). ¿Te aburres en el trabajo? El síndrome de Boreout. *FEUSO: Salud Laboral*, 437. Recuperado de: <https://bit.ly/2WKOChC>
- Brühlmann, T. (2015). Fatigue in burnout and boreout. *Revue Médicale Suisse*, 11(471), 923-926. Recuperado de: <https://bit.ly/2XSlod9>
- Buele, I., Larrazábal, G., & Ortíz, S. (2019). The burnout syndrome: study applied to professors of accounting, Cuenca-Ecuador. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 23(2), 1-8. Recuperado de: PROQUEST.
- Cabrera Noriega, L. E. (2014). Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 46(3), 259-265. Recuperado de: <https://bit.ly/2KmaauC>
- Cayuela Dalmau, R., & Sánchez-Mora, M. (2010, 25 de abril). Del 'burn-out' al 'bore-out'. *La Vanguardia*. Recuperado de: <https://bit.ly/2WNfR6q>

- Culqui Gaslac, M. A. (2016). *Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la PNP – Callao, 2016*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/3hQGLVC>
- Dávila Sobrino, J. I., & Díaz Valladolid, M. (2015) *Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo, 2015*. (Tesis de pregrado. Universidad Privada Juan Mejía Baca). Recuperado de: <https://goo.gl/eVPsiD>
- Daza Ramírez, D., Plaza Gómez, M. T., & Hernández Riaño, H. E. (2017). Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de boreout en el sector salud. *Revista Espacios*, 38(58), Recuperado de: <https://bit.ly/35Ypis1>
- El Mundo (2015, 7 de octubre). *Dos tercios de los trabajadores en el mundo no tienen un trabajo decente*. Recuperado de: <https://goo.gl/Qce3Tj>
- Fernández Seara, J. L., & Mielgo Robles, M. (2006). *EAE. Escalas de apreciación del estrés*. (4° Ed.). Madrid: Tea Ediciones.
- Flores Mora, J. A. (2019) *Síndrome de Boreout y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Piura, 2018*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/349a6WD>
- García Felix. E. P. (2016). *Estrés laboral y el Ausentismo laboral de los colaboradores de una planta industrial, 2016*. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/3kBXHAS>
- Gestión (2014, 11 de diciembre) *¿Estrés laboral? Empresas pierden US\$ 2,800 por trabajador al año por culpa de este mal*. Recuperado de: <https://goo.gl/BICBXq>
- Gestión (2016a, 27 de junio) *El estrés causa más depresión en los hombres*. Recuperado de: <https://goo.gl/J8NwFJ>
- Gestión (2016b, 1 de septiembre) *¿Cuánto afecta el estrés laboral a la productividad de un trabajador?* Recuperado de: <https://goo.gl/dz3IMe>
- Gestión (2017, 15 de marzo) *INEI: En Lima existen 403,000 personas desempleadas que buscan trabajo*. Recuperado de: <https://goo.gl/YBgahs>
- González Rueda, N. D. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/365y9bl>

- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213–218. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(67\)90010-4](https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4)
- International Labour Organization (2 de octubre de 2015). *The World of Decent Work Today* [Archivo de vídeo]. Recuperado de: <https://goo.gl/dNBAfh>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana* (Informe Técnico N° 5). Recuperado de: <https://goo.gl/VdPGQD>
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. McGraw-Hill.
- Leiva Roca, Y. (2014) 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *La República*. Recuperado de: <https://goo.gl/qiHdEE>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004) *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://goo.gl/U9uGdl>
- López Esparza, M. A. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima*. (Tesis de pregrado. Universidad de Lima). Recuperado de: <https://bit.ly/301IkKh>
- López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. M. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 280-288. Recuperado de: PROQUEST.
- Lorenzo Carlos, C. N., & Saucedo Guevara, D. M. (2014) *Factores psicosociales asociados al nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2013*. (Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán). Resumen recuperado de: <https://goo.gl/Jm9LFu>
- Napan Porras, J. E. (2017) *Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016*. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/3kFRkN1>
- Online Etymology Dictionary (2020). Stress. *Etymonline*. Recuperado de: <https://bit.ly/36kKuXO>
- Organización Internacional del Trabajo (2016) *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turin, Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT. Recuperado de: <https://goo.gl/Bq0I91>

- Organización Mundial de la Salud (2013). *Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción. Para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales*. Recuperado de: <https://bit.ly/2RUjjMI>
- Organización Mundial de la Salud (2015). *Salud de los trabajadores*. Recuperado de: <https://bit.ly/2RT0Jog>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de: <https://bit.ly/3kKD3hU>
- Peche Silva, J. K. (2015) *Informe de tesis nivel de estrés laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del hospital Provincial Docente Belen-Lambayeque*. (Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán). Resumen recuperado de: <https://goo.gl/RyhZdt>
- Posada Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. Recuperado de: PROQUEST.
- Radio Programas del Perú (2015) El 58% de los peruanos sufre de estrés. *RPP Noticias*. Recuperado de: <https://goo.gl/aSLqI0>
- Ramos Cuzque, R. C. (2018). *Validación de EAE-S al contexto de Chiclayo*. [Manuscrito no publicado].
- Ramos, V., & Jordão, F. (2014). Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping. *Revista Psicologia. Organizacoes E Trabalho*, 14(2), 218-229.
- Rico-Jaime, V., & Lee-González, A. (2013). Estrés y fatiga operacionales en sobrecargos de aviación mexicanos. *Revista De Sanidad Militar*, 67(3), 77-97.
- Rozas Quiñones, M. V. (2020). *Estrés y rendimiento de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado, Corte Superior de Justicia, Callao – 2019*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/3j0AyYv>
- Rothlin, P., & Werder, P. R. (2009) *El nuevo síndrome laboral: Boreout, recupera la motivación*. Bogotá: Random House Mondadori.
- Stock, R. M. (2015). Boreout on Innovative Work Behavior. *Journal of Product Innovation Management*, 32(4), 574-592. doi:10.1111/jpim.12239
- Stock, R. M. (2016). Understanding the relationship between frontline employee boreout and customer orientation. *Journal of Business Research*, 69(10), 4259-4268. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.02.037>

- Unda Rojas, S. (2014). Significado psicológico del estrés laboral y del malestar en profesores universitarios. *Revista Mexicana De Orientación Educativa*, 11(26), 48-62.
- Unión General de Trabajadores (2006) *Guía: Sobre el estrés ocupacional*. Recuperado de: <https://bit.ly/3pfXer9>
- Unión General de Trabajadores (2010) *Boreout: Nuevo riesgo psicosocial*. Recuperado de: <https://bit.ly/36on1Vs>
- Unión General de Trabajadores (2012) *El boreout, o aburrimiento en el trabajo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2U7JKPY>
- Urupeque Pérez, G. E. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://bit.ly/3mKBCC4>
- VandenBos, G. R. (Ed.). (2015). *APA dictionary of psychology* (2nd ed.). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/14646-000>
- Vilca Apaza, L. S. (2016) *Influencia del estrés en el desempeño laboral de Pro Mujer INC en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno - periodo 2014*. (Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano). Recuperado de: <https://goo.gl/u5pXXH>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

# ANEXO I

## INSTRUMENTOS

Nº 204

EAE

### Escala S

#### INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
-------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A. - Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino de Sahagún, 24; 28036 MADRID - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - Este ejemplar está impreso en tinta azul. Si se presentan otro en tinta negra, es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE - Printed in Spain. Impreso en España por Aguirre Campano; Daganzo, 15 cpdo.; 28002 MADRID - Depósito legal: M - 16638 - 1992.

**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR**  
**Por favor conteste a todos los enunciados**

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

## ESCALA SÍNDROME BOREOUT

Antes de iniciar se le pide completar los siguientes datos:

Género: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	Edad:  	Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Separado(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a)
¿En qué puesto trabaja?  	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa? Escriba su respuesta en años y meses  	¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? (sin incluirse a sí mismo)  
Tiempo parcial      Tiempo completo		
¿Qué tipo de contrato tiene? <input type="checkbox"/> Indeterminado <input type="checkbox"/> A plazo fijo <input type="checkbox"/> Por necesidad de mercado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Desconozco		

### Instrucciones

El presente instrumento está diseñado para recopilar una serie de respuestas que brinden información acerca de la realidad actual de su centro de labores. Es por ello que a continuación se le presentan una serie de afirmaciones que buscan conocer mejor sus experiencias cotidianas en el trabajo. Cada una de estas frases viene acompañada de 6 opciones de respuesta que se muestran tal y como sigue:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces en un año
- 2 = Pocas veces al mes o menos
- 3 = Una vez por semana
- 4 = Algunos días por semana
- 5 = Todos los días

Se le pide marcar con un aspa (X) dentro de la casilla que corresponda mejor a la frecuencia con la que experimenta esas sensaciones y realiza dichos comportamientos cuando está en su centro de trabajo. Sólo es posible marcar una opción por cada afirmación, como se presenta en el siguiente ejemplo:

Ítem de ejemplo	0	1	2	3	4	5
a. Me siento contento en mi trabajo.				X		

Si la respuesta que refleja mejor su sentir es la opción que dice "una vez por semana", entonces debe marcar en el número 3.

Cerciórese de haber respondido a todos los enunciados que se le presentan sin dejar ninguno en blanco. Aun cuando no hay un tiempo límite, se le pide responder con prontitud. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas, únicamente honestas.

Asegúrese de despejar todas sus dudas antes de iniciar con el desarrollo del instrumento.

Puede comenzar.

Enunciados	Opciones de respuesta					
1. Mantengo un clima de camaradería con mis compañeros(as) de trabajo.	0	1	2	3	4	5
2. Soy de las personas que acepta la ayuda de sus compañeros(as) para sacar adelante el trabajo.	0	1	2	3	4	5
3. Organizo mi tiempo en el trabajo para evitar tener documentos pendientes por tramitar.	0	1	2	3	4	5
4. Mis habilidades (trayectoria y experiencia) son desaprovechadas en el trabajo.	0	1	2	3	4	5
5. Tengo poco interés por cumplir mis obligaciones laborales.	0	1	2	3	4	5
6. Las tareas que mi jefe(a) me encomienda son demasiado fáciles para mí.	0	1	2	3	4	5
7. Me la paso conversando con mis compañeros(as) de trabajo.	0	1	2	3	4	5
8. Abro archivos que no utilizo en la computadora para hacer ver que estoy trabajando.	0	1	2	3	4	5
9. Evito aceptar ayuda de mis compañeros(as) de trabajo por temor a que descubran el poco o ningún trabajo que tengo pendiente.	0	1	2	3	4	5
10. Los resultados de mi trabajo cumplen con mis expectativas.	0	1	2	3	4	5
11. Me han dicho que parezco distraído(a) en el trabajo.	0	1	2	3	4	5
12. Me desagrada tener que ir al trabajo.	0	1	2	3	4	5
13. Me esfuerzo por cumplir con mis labores en el tiempo establecido.	0	1	2	3	4	5
14. Soy el(la) último(a) en salir de la oficina y así aparentar que mi trabajo es difícil.	0	1	2	3	4	5
15. Acostumbro ver videos u otro entretenimiento cuando estoy en horario de trabajo.	0	1	2	3	4	5
16. Soy de aquellos(as) que recuerdan con facilidad la información sobre mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
17. Llego a trabajar antes que mis compañeros(as), así aparento que mi trabajo es muy difícil de cumplirse.	0	1	2	3	4	5
18. Ni bien empiezo a trabajar, mis asuntos personales quedan de lado.	0	1	2	3	4	5
19. Me siento inconforme con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
20. Me interesa realizar bien mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
21. Digo a los demás que me siento estresado(a) por mi trabajo aunque es mentira.	0	1	2	3	4	5
22. Me preocupa muy poco mi desempeño dentro de la empresa.	0	1	2	3	4	5
23. Mientras estoy en la oficina pienso en lo que haría si no estuviera trabajando.	0	1	2	3	4	5
24. Tengo pocas obligaciones que cumplir en mi puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5
25. Siento que no pertenezco a la empresa.	0	1	2	3	4	5
26. Noto que me distraigo más de lo que debo cuando estoy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5
27. Si termino pronto una tarea evito decirlo, así aprovecho el tiempo libre.	0	1	2	3	4	5
28. Mis obligaciones en el trabajo no reflejan todo lo que puedo ofrecer.	0	1	2	3	4	5
29. Las actividades de trabajo que realizo me resultan agradables.	0	1	2	3	4	5
30. En el trabajo me encuentro revisando varias veces el reloj a la espera que sea la hora de salida.	0	1	2	3	4	5
31. Recorro los diversos ambientes de la oficina para que los demás me ven ocupado(a).	0	1	2	3	4	5
32. Me cuesta esfuerzo concentrarme en el trabajo.	0	1	2	3	4	5
33. Me siento orgulloso(a) del trabajo que realizo.	0	1	2	3	4	5
34. Ingreso a redes sociales, páginas de internet o chat cuando estoy en horario de trabajo.	0	1	2	3	4	5
35. Me aburre mi trabajo.	0	1	2	3	4	5

36. Llego a trabajar y ya tengo varias tareas pendientes por resolver.	0	1	2	3	4	5
37. Permanecer en mi trabajo me parece poco satisfactorio.	0	1	2	3	4	5
38. Si dejara de cumplir con mi trabajo, poco me importaría.	0	1	2	3	4	5
39. Acostumbro hacer siestas cuando estoy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5
40. Me alejo de los demás para contestar llamadas personales fingiendo que son sobre temas laborales.	0	1	2	3	4	5
41. Me aseguro que mi jefe(a) me vea ocupado(a) aunque en realidad no lo esté.	0	1	2	3	4	5
42. Mi trabajo constituye un reto para mí.	0	1	2	3	4	5
43. Suelo pedir más tiempo del que en realidad necesito para cumplir con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
44. Estoy a la búsqueda de nuevas tareas cuando estoy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5
45. Teniendo en cuenta mi capacidad, es poco el trabajo que me asignan.	0	1	2	3	4	5
46. Prefiero avanzar con mi trabajo que descansar.	0	1	2	3	4	5
47. Tengo energía para seguir trabajando durante varias horas.	0	1	2	3	4	5
48. Me siento emocionalmente vinculado(a) con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
49. Me incomoda tener poco trabajo que realizar.	0	1	2	3	4	5
50. Aun cuando me sienta cansado(a), procuro ocultarlo.	0	1	2	3	4	5
51. Tengo pocas ganas de trabajar.	0	1	2	3	4	5
52. Mis compañeros(as) de trabajo están más ocupados que yo.	0	1	2	3	4	5
53. Me siento a gusto en mi puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5

*Asegúrese de haber respondido a todos los enunciados antes de entregar su evaluación.*

*¡Muchas gracias por su participación!*

## ANEXO II

### Documentos

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

*Pimentel, setiembre del 2019*

Señor:

*Pr. Roger Mera Guevara*

*Presidente de la Misión Centro oeste del Perú*

*Presente. -*

*Asunto. Solicito permiso para aplicación de instrumentos Psicológicos*

*De mi especial consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Escuela de Psicología de la Facultad de Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso de 1 estudiante para que aplique dos instrumentos psicológicos, La escala de estrés socio - laboral (EAE-S) y la escala del Síndrome del BOREOUT (ESB), "ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DEL BOREOUT EN TRABAJADORES DE UNA LIBRERÍA DE LIMA" de considerar aceptada la presente solicitud, se le solicita 30 minutos para responder a ambos instrumentos en horarios coordinados con su despacho.*

*Detalle nombre de la estudiante:*

- *Mancheo Yauri, José Alfredo*

*Por lo que pido a usted, brinde las facilidades del caso a fin que nuestro estudiante pueda aplicar los instrumentos correspondientes.*

*Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente petición.*

*Atentamente,*

***Dra. Nelly Dioses Lescano***  
*Decana de Facultad de Humanidades*  
*Universidad Señor de Sipán*

**CONSTANCIA DE HABER REALIZADO INVESTIGACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN**

Conste por el presente documento, que el (los) alumnos (s): José Alfredo Manchego Yauri perteneciente (s) al XI ciclo de la Escuela Académico Profesional de Psicología, ha (n) realizado la investigación denominada ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BOREOUT EN TRABAJADORES DE UNA LIBRERÍA DE LIMA en el período comprendido entre 21/10/19 y 28/10/19, en la institución Servicio Educativo Hogar y Salud, conduciéndose con propiedad y conforme a lo establecido en reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán. Asimismo, han entregado a esta dirección, una copia del informe de investigación, conteniendo los resultados, conclusiones y recomendaciones derivados de dicho estudio.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

Lima, 04/11/2019



Pr. Roger Mera Guevara  
Presidente de la Misión Centro Oeste del Perú