

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título : SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UN INSTITUTO TECNOLÓGICO DE HUANCAYO – 2021.

Para optar : El Título profesional de psicóloga

Autores : Bach. Caja Cosme Miriam Iris
Bach. Yupanqui Suasnabar Maria del Rosario

Asesor : Psic. Patricia Palomino Abastos

Línea de investigación institucional : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación : Junio 2021 – diciembre 2021

Huancayo – Perú

2022

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, roca y fortaleza; a mi madre, Norma Suasnabar Suárez, por su amor, por ser una mujer ejemplar y por su apoyo incondicional; a mi hermana, Ninoska Rocio, a mis hermanos, Carlos Alberto, Wilman Paul y Juan Antonio por su apoyo emocional y contención.

María del Rosario Yupanqui Suasnabar

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional; a mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional; y a mi hermana, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Miriam Iris Caja Cosme

AGRADECIMIENTO

Un especial reconocimiento al talento humano del instituto tecnológico por su deferencia en el proceso de aplicación del instrumento y acopio de información; De igual manera, a nuestra asesora Psic. Patricia Palomino Abastos, quien nos brindó en todo momento su conocimiento, información y apoyo para lograr el resultado deseado.

Asimismo, nuestro más sincero agradecimiento a los mediadores de la facultad porque nos brindaron su experiencia profesional e información a través de un proceso continuo y nos preparó para afrontar los diferentes desafíos a nivel profesional y personal;

Por último, deseamos agradecer a todos y todas que nos dieron palabras de apoyo y abrazos reconfortantes para recuperar energías.

Las autoras

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final titulado:

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UN INSTITUTO TECNOLÓGICO DE HUANCAYO – 2021

Cuyo autor (es) : CAJA COSME MIRIAM IRIS
YUPANQUI SUASNABAR MARIA DEL ROSARIO
Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional : PSICOLOGÍA
Asesor (a) : PS. PALOMINO ABASTOS PATRICIA

Que fue presentado con fecha: 30/12/2022 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 12/12/2022; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 21%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: **si** contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software dos veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 12 de diciembre de 2022



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud



EDITH ANDOÑO GOMEZ
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 814 – DCI – PCS – UPLA/2022

INTRODUCCIÓN

La realidad laboral en cualquier lugar de trabajo ha sufrido cambios significativos; especialmente el uso de computadoras y TIC desde que se reportó el primer caso de COVID-19 en Perú el 16 de marzo de 2020; quedando todas las reuniones en las organizaciones a ser virtuales, como es el caso de muchas instituciones de educación básica y superior; docentes, administrativos y personal de apoyo ahora están trabajando de manera remota, y esto ha creado dificultades que antes no existían, como la incapacidad para hacer frente a las actividades académicas y administrativas que antes se realizaban de manera presencial, sobrecargando al personal, causando estrés y agotamiento en ocasiones frustración para los educadores; síntomas invisibles que dificultan la realidad actual. Así, el estrés en el entorno laboral no solo tiene un efecto positivo en la persona, como la autorrealización y solidaridad, sino también las consecuencias negativas, estrés, depresión, fatiga y síndrome de Burnout, características que se reflejan en la satisfacción de los empleados con el trabajo y la atención y servicio de los usuarios de la institución.

Por ello, la finalidad del estudio titulado “Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021”, fue conocer los niveles de síndrome de Burnout en el talento humano del instituto tecnológico *Santiago Antúnez de Mayolo*; ya que, debido al trabajo remoto en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la educación superior, los directivos, jerarcas, docentes y personal administrativo han tenido que adecuarse a estos nuevos cambios que ha traído la nueva normalidad. La metodología utilizada fue el método científico; de tipo básica; nivel descriptivo; diseño no experimental, transversal descriptivo; con una muestra de 100 trabajadores entre directivos, jerarcas, docentes y personal administrativo; el instrumento que se utilizó fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) y contempla los siguientes apartados.

Capítulo I explica el alcance de este proyecto y proporciona referencias actualizadas que detalla los problemas existentes en torno a la variable de investigación, y su presencia en la población seleccionada para el presente estudio.

El capítulo II se centra en los principales enfoques teóricos que permite una explicación de lo que es el síndrome de Burnout, así como las teorías claves para interpretar y argumentar los resultados.

Capítulo III, se propone la definición de la variable de forma conceptual y operacional.

Capítulo IV, aborda sobre la metodología, relacionado con, el método científico, el tipo de investigación básica, diseño descriptivo simple, se detalla la población y muestra, así como el instrumento para la recolección de datos.

En el capítulo V, contempla la parte de resultados, y finalmente los apartados de discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos exigidos en el reglamento de investigación.

Las autoras.

CONTENIDO

<i>DEDICATORIA</i>	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iii</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>iv</i>
INTRODUCCIÓN	vi
<i>CONTENIDO DE TABLAS</i>	<i>ix</i>
<i>CONTENIDO DE FIGURAS</i>	<i>x</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>xi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xii</i>
<i>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	<i>13</i>
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	14
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema general	15
1.3.2. Problemas específicos.....	15
1.4. Justificación	15
1.5. Objetivos	16
1.5.1. Objetivo general.....	16
1.5.2. Objetivos específicos	16
<i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i>	<i>17</i>
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Local	21
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Síndrome Burnout.....	21
2.2.2. Teoría de Maslash y Jackson	22
2.2.3. Teoría de la competencia social Harrison	23
2.2.4. Teoría de la autoeficacia profesional (Thompson, Page y Cooper).....	24

2.2.5. Repercusiones del estrés.....	25
2.2.6. Dimensiones del síndrome Burnout	25
2.3. Marco conceptual	27
<i>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</i>	28
3.1. Hipótesis	28
3.2. Variable	28
3.2.1. Síndrome Burnout.....	28
<i>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....</i>	29
4.1. Método de investigación.....	29
4.2. Tipo de investigación.....	29
4.3. Nivel de investigación.....	29
4.4. Diseño de la investigación.....	29
4.5. Población y muestras	30
4.5.1. Población	30
4.5.2. Muestra	30
4.5.3. Criterios de inclusión y exclusión	30
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	31
4.6.2. Instrumento de recolección de datos	31
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	33
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	33
<i>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</i>	35
<i>CAPÍTULO VI: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</i>	40
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
<i>Anexo 1: Matriz de consistencia</i>	<i>50</i>
<i>Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable.....</i>	<i>61</i>
<i>Anexo 3: Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).....</i>	<i>62</i>
<i>Anexo 4: Carta de presentación</i>	<i>64</i>
<i>Anexo 5: Constancia de ejecución del proyecto de investigación.</i>	<i>65</i>

<i>Anexo 6: Declaración de confidencialidad.....</i>	<i>65</i>
<i>Anexo 7: Compromiso de autoría.</i>	<i>68</i>
<i>Anexo 8: Consentimiento informado.....</i>	<i>60</i>
<i>Anexo 9: Constancia de Juicio de Expertos.....</i>	<i>71</i>
<i>Anexo 10: Data de procesamiento de datos.....</i>	<i>74</i>
<i>Anexo 11: Recolección de datos.....</i>	<i>75</i>

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Componentes del síndrome de Burnout	23
Tabla 2: Población muestral.	30
Tabla 3 Datos sociodemográficos de los evaluados.	35
Tabla 4 Nivel de Síndrome de Burnout.	36
Tabla 5 Nivel de síndrome e Burnout por edad.....	37
Tabla 6 Nivel de síndrome de Burnout por género.	40
Tabla 7 Nivel de síndrome de Burnout por estado civil.....	41
Tabla 8 Niveles de síndrome de Burnout por grupo ocupacional.	43
Tabla 9 Nivel de la dimensión Agotamiento Emocional	44
Tabla 10 Nivel de la dimensión Despersonalización.....	45
Tabla 11 Nivel de la dimensión realización personal.	46

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Estado de estrés de los docentes durante la COVID-19.....	13
Figura 2 Nivel de Síndrome de Burnout.....	36
Figura 3 Nivel de síndrome de Burnout por edad.....	39
Figura 4 Nivel de síndrome de Burnout por género.....	40
Figura 5 Niveles de síndrome de Burnout por estado civil.....	42
Figura 6 Nivel de síndrome de Burnout por grupo ocupacional.	43
Figura 7 Nivel de la dimensión Agotamiento Emocional.....	44
Figura 8 Nivel de la dimensión Despersonalización.	45
Figura 9 Nivel de la dimensión Realización Personal.	46

RESUMEN

El síndrome de Burnout, fenómeno provocado por el estrés crónico, es característico de los profesionales y se manifiesta en cambios físicos y emocionales exacerbados por la pandemia de la COVID-19. La siguiente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Instituto Tecnológico de Huancayo, así como su evaluación por dimensiones. Para ellos se implementó un diseño descriptivo no experimental, con una población conformada por 100 trabajadores de la institución. Se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. Los resultados mostraron un predominio de síndrome de Burnout de 87 % en nivel medio y 7 % en un nivel alto y 6 % en nivel bajo. Encontrándose resultados similares en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización a excepción de realización personal donde se evidenció niveles altos. Concluyendo que las demandas de la educación virtual ocasionada por la pandemia de la COVID-19 ha originado nivel medio de síndrome de Burnout en la población evaluada.

Palabras clave: *Síndrome de Burnout, trabajadores, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.*

ABSTRACT

Burnout syndrome, a phenomenon caused by chronic stress, is characteristic of professionals and manifests itself in physical and emotional changes exacerbated by the COVID-19 pandemic. The objective of the following investigation is to determine the level of Burnout syndrome that workers of a Technological Institute of Huancayo present, as well as its evaluation by dimensions. For them, a non-experimental descriptive design was implemented, with a population made up of 100 workers of the institution. Used the Maslach and Jackson Burnout Inventory. The results showed a prevalence of Burnout syndrome of 87 % at a medium level, 7 % at a high level and 6 % at a low level. Finding similar results in the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization with the exception of personal fulfillment where high levels were evidenced. Concluding that the demands of virtual education caused by the COVID-19 pandemic have caused high levels of Burnout syndrome in the evaluated population.

Keywords: *Burnout syndrome, workers, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.*

CAPÍTULO I

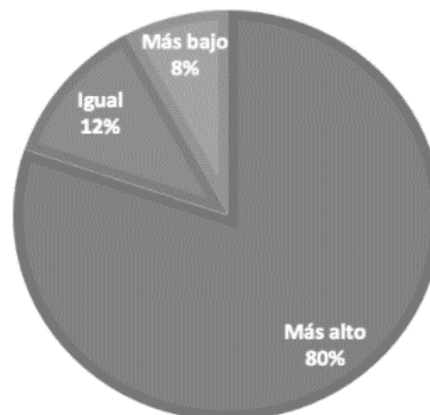
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

El síndrome de Burnout es una respuesta humana natural ante una situación que necesita superar; por ello, se convierte en un problema si su presencia continua aún después de superada la situación estresante, se manifiesta en decaimiento y cansancio de la persona, afecta su mente, su cuerpo y las buenas relaciones (Castillo, 2001).

Según a la Organización Mundial de la Salud (Pereira, 2009), muchas veces el estrés se manifiesta mediante reacciones del sistema nervioso autónomo como sudoración, taquicardia y respiración acelerada que prepara al organismo para la acción, la oficina continental para Latinoamérica (2020) realizó una investigación para ver el nivel de estrés de los docentes durante la COVID 19 donde se evidenció que el 80 % de docentes presenta un nivel más alto de estrés, todo debido al trabajo virtual que han desarrollado el año 2020 y como aun lo vienen realizando este año.

Figura 1 Estado de estrés de los docentes durante la COVID-19.



Nota: Encuesta de estrés laboral durante la COVID – 19 (Oficina continental para Latinoamérica, 2020)

La Organización Mundial de Salud (2000) sugiere que el síndrome de Burnout está relacionada con el ámbito laboral y hay situaciones en la que el trabajo supera las recompensas, el reconocimiento y las vacaciones, así mismo se ha demostrado en investigaciones a nivel mundial que la fatiga laboral está relacionada con efectos físicos como factor de riesgo significativo para enfermedades como el incremento de colesterol en la sangre, diabetes, hospitalizaciones por trastornos cardiovasculares, dolor muscular, cefaleas, problemas gastrointestinales entre otros; así también problemas que pueden alterar el cerebro de los trabajadores y como consecuencia reducir la capacidad de enfrentar situaciones estresantes.

Es así que el presente proyecto de investigación denominado “Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021”, permitió identificar los niveles de síndrome de Burnout que presentaron los trabajadores, debido a que esta población está siendo más propensa a desarrollar problemas de salud mental debido al trabajo remoto provocado por la pandemia por COVID, el objeto de estudio de esta investigación es de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de la atención a sus usuarios.

1.2.Delimitación del problema

- a. *Delimitación Espacial:* el presente trabajo de investigación “Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021”, se realizó en el instituto de excelencia *Santiago Antúnez de Mayolo* ubicado en Palián, provincia de Huancayo.
- b. *Delimitación Temporal:* la investigación tuvo un desarrollo de 7 meses comprendidos desde junio de 2021 a diciembre de 2021.
- c. *Delimitación social:* El síndrome de Burnout es un tema que involucra y abarca a instituciones públicas y privadas de las diferentes comunidades de nuestro país, toda vez que en las instituciones de educación existen efectos adversos del síndrome de Burnout partiendo de la actividad remota que estos desarrollan y que muchas veces a generando en el personal deficiencia en la interacción social, aislamiento, adicciones,

entre otros; siendo esto un factor que de alguna manera influye en el rendimiento laboral del personal y su relación con los estudiantes en general.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cuáles son los niveles de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los niveles de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?
- ¿Cuáles son los niveles de despersonalización que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?
- ¿Cuáles son los niveles de realización personal que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social: En lo social este trabajo nos ayudó a conocer y describir la problemática del síndrome de Burnout dentro del ámbito educativo; además, coadyuvó a mejorar una de las debilidades o falencias de la institución educativa que ignora al talento humano, olvidando que ellos reflejan el valor, la calidad de los servicios educativos que la organización brinda a los estudiantes; por tanto, a raíz de este estudio los docente, administrativos, jercarcas y directivos podrán desarrollar políticas que generen programas para la sensibilización de esta problemática.

1.4.2. Teórica: Este trabajo revela la magnitud del Burnout entre los trabajadores de la educación superior de Huancayo, y los resultados obtenidos suman y amplían la información sobre este tema, llenando así el vacío de conocimiento sobre el síndrome de Burnout, así mismo contribuir a otras investigaciones y estudios como base para su uso y aplicación en futuras investigaciones relacionadas con la variable.

1.4.3. Metodológica: A partir de este estudio, es posible proponer un panorama metodológico de la medición del síndrome de Burnout aplicable a grupos de población educativa fuera de la región y, por las condiciones sanitarias, a un contexto virtual.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar los niveles de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021.
- Identificar los niveles de despersonalización que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021.
- Identificar los niveles de realización personal que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Arias et al. (2019) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación entre las características del síndrome de Burnout y las características de resiliencia, compromiso laboral y autoeficacia en docentes de educación especial. Con respecto a la metodología esta fue una investigación básica, de nivel descriptivo y correlacional en la cual participaron 80 profesores que atendían a estudiantes con discapacidad severa. Para la recolección de datos usaron la escala de comportamientos Resilientes para Profesores, Maslach Burnout Inventory-General Survey, Utrecht Work Engagement Scale y la escala de Autoeficacia General; encontrando que 34 de ellos representado por el 38 % tenían una relación entre el desgaste emocional con bajos niveles de autoeficacia y comportamientos resilientes.

Diaz & Mungabusi (2019) realizaron una investigación con el fin de determinar la existencia de Burnout en docente y administrativos de la Facultad Ciencias de la Salud y del Ser Humano de la Universidad Estatal de Bolívar, contando con tres poblaciones muestrales 60 docentes, 5 administrativos quiénes fueron actores fundamentales del estudio además de la participación de 280 estudiantes. Para la recolección de datos utilizaron el cuestionario de Maslach “Maslach Burnout Inventory”; el cual, demostró que si existe indicios del Síndrome de Burnout en 37 docentes y está estrechamente relacionado con el desempeño laboral de los mismos, los resultados concluyen que los docentes son quienes se ven más afectados por el Síndrome de Burnout debido a su extenuante jornada laboral encontrando que el género masculino es el más afectado en un 54 % mientras que al sexo femenino afecta tan solo en un 46 %.

Sornoza (2019) realizó un estudio con la finalidad de analizar el síndrome de Burnout en docentes de la U.E. Fiscal Margarita Cortés en Esmeraldas. La metodología de este estudio fue cualitativo y cuantitativo, transversal, diseño descriptivo, explicativo, la muestra incluía 50 docentes que han trabajan en escuelas secundarias y que cuentan con más de 10 años de experiencia profesional en la misma institución, para la recolección de datos utilizaron una ficha de observación y una encuesta de selección múltiple. En los resultados se observó que los docentes tenían un alto nivel de estrés en las áreas de agotamiento emocional 76 %, y despersonalización 50 %, en la dimensión realización personal el 50 % de los docentes mostraban un nivel bajo.

Arteaga & Torres (2018) analizaron el síndrome de Burnout que presenta el personal de seguridad de la empresa Avizor Ltda. de Villavicencio, con el objetivo conocer los niveles de síndrome de Burnout en el personal de seguridad, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, un diseño de tipo descriptivo, lo que posibilita el conocer explícitamente dicha problemática estableciendo los factores de riesgo que desencadenan el síndrome de Burnout, diseño descriptivo, de tipo no experimental transversal, la muestra que se trabajó para esta investigación estaba conformada por los empleados de la empresa Avizor Ltda. De los cuales se tomó 20 empleados, de los tres turnos correspondientes de la empresa. Se les aplicó la ficha sociodemográfica SafetYA, y la escala de desgaste ocupacional EDO, concluyen que si no hubiese población afectada con el síndrome, la calidad de vida de los trabajadores sería mucho mejor, no se evidenciaría agotamiento emocional, físico, y cognitivo, las actitudes serian positivas y no existiría un nivel de despersonalización; además, las empresas u organizaciones no presentarían problemas de clima laboral, bajo rendimiento y baja calidad en la prestación de servicios, como la calidad de vida del empleado.

Ibarra et al. (2018) elaboraron un estudio con el fin de conocer qué nivel del síndrome de Burnout predomina en los docentes de una institución de educación superior en Manizales. Para este estudio la metodología fue básica, nivel descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 144 docentes, para la recolección de

datos utilizaron el instrumento MBI- Educator Survey de Maslach, Jackson y Schwab (1986), así también una encuesta demográfica y laboral. Los resultados evidencian que los docentes con un bajo nivel de agotamiento emocional 66 %, bajo sentimiento de realización personal 38,20 % y un alto porcentaje de docentes entre media y alta despersonalización 72,9 %.

Rodríguez & Del Socorro (2016) realizaron una investigación del “Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl” con el fin de determinar las causas que generan estrés en el personal que labora en la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl, la investigación fue de forma cuantitativa, se utilizó un instrumento como herramienta para su elaboración. Los datos se recolectaron gracias a la Escala de Burnout para Profesionales de la Salud, elaborado por Jones (1980) y como resultado se obtuvo que el 80 % de los trabajadores no padecen de estrés, sin embargo, un 20 % de ellos si padece.

2.1.2. Nacionales

Jacinto (2019) realizó una investigación que median las variables de síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docente de la I.E. N° 2051 de Carabayllo. Esta investigación se planteó como propósito determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Con respecto a su metodología esta fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional con diseño no experimental transversal, para la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico conformado por 24 docentes a quienes se les aplicó el cuestionario del síndrome de Burnout y el cuestionario de la satisfacción laboral docente. Se concluyó que el 58,33 % de docentes presentan nivel alto de síndrome de Burnout y que existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral docentes.

Ramos (2019) realizó una investigación sobre el nivel del síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Andina del Cusco. Cuya finalidad fue

establecer el nivel del síndrome de Burnout en docentes, la investigación fue de tipo básico y uso un diseño metodológico descriptivo transversal, para la selección de la muestra se realizó mediante el muestreo probabilístico aleatorio estratificado conformada por 163 docentes, para la recolección de datos usó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, los resultados permitieron afirmar que los docentes presentan síndrome de Burnout medio.

Rosas (2019) realizó una investigación con la finalidad de determinar la relación entre síndrome de Burnout y desempeño docente de un Instituto Superior Tecnológico Privado de Arequipa, con respecto a la metodología esta fue de enfoque cuantitativo, con el tipo de investigación básico, nivel descriptivo correlacional, utilizaron el método hipotético deductivo. Para la recolección de datos usaron el cuestionario de síndrome de Burnout y una ficha de evaluación para el desempeño docente. La investigación llegó a la conclusión de que los maestros se encuentran en un nivel bajo de síndrome de Burnout en relación con el desempeño de los docentes que se encuentra alto.

Torres (2019) realizó una investigación sobre el síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals de Trujillo, esta investigación se desarrolló con la finalidad de conocer la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente. La investigación fue de tipo básico descriptivo, diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 92 docentes seleccionados con un muestreo no probabilístico; para la recolección de datos usó la técnica de la encuesta y el Test Maslach Burnout Inventory y encontró que existe relación entre el síndrome de Burnout y la dimensión agotamiento emocional, el 35,9 % de docentes presentan un nivel bajo y el 64,1 % presentan un nivel alto, luego el 37 % de docentes con nivel bajo y el 63 % un nivel alto de despersonalización y el 37 % de docentes con un nivel alto y un 63 % de nivel bajo de realización personal con el desempeño docente. En conclusión, se puede afirmar que la presencia del síndrome de Burnout afecta el desempeño de los docentes.

2.1.3. Local

Rodríguez (2018) realizó una investigación con la finalidad conocer si existe relación entre el síndrome de Burnout y la depresión en los docentes de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, este estudio se desarrolló con una metodología de tipo básico, método descriptivo, diseño correlacional; con respecto a la muestra consideró 225 docentes quienes laboraron como docentes universitarios dictando clases en el semestre académico 2017 - II. Los instrumentos que utilizaron fueron el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Hamilton para medir la depresión. Llegando a la conclusión de que existe un nexo directo positivo y elevado ($\tau = 0,768$) entre el síndrome de Burnout y la depresión en los docentes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome Burnout

El término Burnout fue utilizado por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger, quien trabajaba como psiquiatra voluntario en una clínica de rehabilitación de drogas. Aproximadamente un año antes de empezar a trabajar, se dio cuenta de que la mayoría de los voluntarios estaban perdiendo poder gradualmente hasta que se agotaron, se evidenció la disminución de la motivación para trabajar, y también se acompañaba de diversos síntomas de ansiedad y depresión (Rubio, 2003), también se considera un sentimiento de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba por sobrecargar la energía del trabajador con emociones y sentimientos negativos y los recursos personales o espirituales.

El término Burnout se conoce por una variedad de nombres, que incluyen agotamiento profesional, síndrome de estrés por cuidados, agotamiento o agotamiento ocupacional (Rubio, 2003). Otros investigadores definen el Burnout como un proceso progresivo de desilusión, proponen cuatro etapas en las que progresa el Burnout en todo individuo:

- El entusiasmo se caracteriza por grandes aspiraciones, energía infinita y falta de pensamiento sobre el peligro.
- El agotamiento ocurrirá después de que no cumpla con sus expectativas iniciales y comience a frustrarse.
- Frustración cuando comienzan a aparecer problemas emocionales. A nivel físico y conductual y es fundamental para la prevención del agotamiento en esta etapa.
- Indiferencia, los individuos forman un mecanismo de defensa contra el sufrimiento y la frustración individual.

2.2.2. Teoría de Maslach y Jackson

Los autores mencionados anteriormente querían centrar su investigación en identificar las condiciones de trabajo que podrían conducir al agotamiento, cómo algunos empleados tienen éxito en el trabajo, cómo el estrés se asocia con el papel del trabajo, y puede causar fatiga mental y dar a los clientes un tratamiento "mecanizado"(Gil-Monte et al. 2005).

El síndrome es originado por factores estresantes y puede ocurrir en personas que trabajan, como maestros y cuidadores. Asimismo, esta estructura psicológica, independiente e inhumana para los trabajadores, se ve en tres aspectos: fatiga y agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral.

Maslach y Jackson proponen en su teoría componentes en el desgaste laboral.

Tabla 1 Componentes del síndrome de Burnout

CANSANCIO O AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
Se refiere a una sensación de trabajo físico y recursos emocionales disminuidos o perdidos. Los empleados sienten que no pueden dar más a nivel emocional	Implica el desarrollo de actitudes negativas, insensibilidad y reacciones sarcásticas hacia los destinatarios de los servicios prestados. Las emociones se endurecen para que las personas sean vistas como deshumanizantes y responsables de sus problemas.	Se refiere a una sensación de tensión física y una disminución o pérdida de los propios recursos emocionales; los empleados sienten que no pueden dar más emocionalmente

Nota: Componentes del síndrome de Burnout según Fernández-Arata et al. (2015)

2.2.3. Teoría de la competencia social Harrison

Este modelo sugiere que la capacidad cognitiva y el rendimiento son los principales factores asociados con este problema. Las personas involucradas en los servicios médicos y educativos están muy motivadas y son muy altruistas para ayudar a los demás. En el lugar de trabajo, existen factores que ayudan a promover las actividades de la persona, o por el contrario factores que dificultan la consecución de los objetivos laborales (Carlin & De los Fayos, 2010). Rojas et al. (2006) mencionan que existen factores ambientales favorables que aumentarán la conciencia social del sujeto y tendrán un impacto positivo en su motivación para ayudar a los demás. Sin embargo, cuando las personas encuentran barreras ambientales, su sentido de afectividad disminuye por que los sujetos no logran alcanzar sus metas y afectan negativamente a sus esperanzas por lograrlas.

Si esta condición se mantiene durante un tiempo prolongado, se desarrolla el desgaste, lo que permite la aparición de los factores de barrera, reduciendo la sensación de efecto y la motivación para continuar con las actividades laborales. (Harrison, como se citó en Carlin y Garcés, 2010).

2.2.4. Teoría de la autoeficacia profesional (Thompson, Page y Cooper)

Thompson et al. (citado 1993, Gil Monte y Peiró, 1997b) subrayan que existen cuatro factores asociados con el desarrollo del Burnout y destacan que el papel fundamental del proceso es su confianza.

- Desigualdades en las necesidades laborales y los recursos laborales.
- Autoconciencia
- Expectativas de éxito personal
- Confianza.

De acuerdo con este modelo, la autoconciencia es un aspecto fundamental de la etiología del síndrome de Burnout y se considera una teoría de los rasgos y la capacidad de los trabajadores para autorregular sus niveles percibidos de estrés durante el desarrollo de la tarea y el trabajo. para llegar a la meta. Los trabajadores conscientes tienden a ser demasiado confiados, centrados en experiencias estresantes y menos tímidos.

Mingote & Pérez, (1999) enfatizan que la etiología del Burnout se asocia a cuatro variables:

- La autoconciencia se considera fundamental para el desarrollo del síndrome y se entiende como la capacidad de autorregular el nivel de estrés percibido en la realización de tareas para la consecución de objetivos.
- Reconocer la diferencia entre necesidades y recursos puede aumentar la autoconciencia de algunas personas, afectar negativamente su estado mental y conducir a una baja autoestima. trabajos.
- La despersonalización se considera una forma de retraimiento conductual y el malestar emocional se entiende como retraimiento psicológico.
- Las características de autoconciencia y pesimismo entre los profesionales aumentan el retraimiento de los esfuerzos para invertir en la resolución de conflictos.

2.2.5. Repercusiones del estrés

Moriana y Herruzo (2004), al analizar los resultados de estudios importantes a nivel individual, familiar y laboral, los efectos personales incluyen trastornos del sueño, malestar general, problemas gastrointestinales, dolor lumbar, cuello, cabeza, enfermedad coronaria, náuseas. incluyendo taquicardia, enfermedad respiratoria.

Oliver (1993, citado por Rubio, 2003) afirma que, en el caso de la educación, el Burnout es indiscutible. Porque existen problemas psicológicos y físicos en esta profesión que tienen un impacto significativo. En el desempeño y la profesión, las relaciones con los estudiantes y en definitiva en la docencia, más aún en esta emergencia sanitaria que el sistema educativo mundial ha atravesado diferentes formas de enseñanza y aprendizaje llevando a los docentes y todo personal educativo a replantear sus métodos de enseñanza e interacción con sus estudiantes.

2.2.6. Dimensiones del síndrome Burnout

2.2.6.1. Agotamiento emocional

Maslach y Jackson (1981), describen el agotamiento emocional como la sensación de exceso de trabajo y aburrimiento que proviene de la interacción constante de los empleados con sus clientes y entre ellos. Puede identificarse cuando se siente que hay poco para dar a los demás y puede ocurrir impotencia, desesperación, ira, impaciencia, frustración, aumento de la tensión falta de amistad, compasión y bondad. También pueden presentarse signos y síntomas físicos como hiperactividad, fatiga crónica, depresión, náuseas, tensión muscular, diversas dolencias físicas y trastornos del sueño. Cuando el poder o el capital emocional de uno se agota, los expertos ven el agotamiento de la capacidad de uno para servir a los demás, tanto a nivel personal como psicológico.

2.2.6.2. Realización personal

Maslach y Jackson (1981), consideran que la realización personal es una sensación de habilidad y logro cuando se trabaja con personas. También significa la tendencia a juzgarse a sí mismo positivamente, que se da de forma particular cuando los profesionales trabajan con otros. En tales casos, los profesionales pueden sentirse satisfechos consigo mismos y con su trabajo. Por otro lado, la falta de realización representa un sentimiento que apenas has logrado y que lo que has hecho no vale la pena.

2.2.6.3. Despersonalización

Maslach y Jackson (1981), ven la despersonalización como una manifestación de emociones y actitudes negativas hacia los sujetos con los que trabajan, así como aspectos clínicos. Debido a este proceso de endurecimiento o deshumanización, los expertos consideran que estas personas son problemáticas. El inicio de la despersonalización causa alienación de los demás, crea una visión negativa de los demás y experimenta incomodidad porque las personas que han sido tratadas como ellos ahora se sienten incómodas. Por lo general, se generan actitudes negativas hacia los demás, hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida en general.

Según los autores Monte & Peiró (1999) “el síndrome de quemarse por el trabajo está conformado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales” (p.120) y las principales causas que pueden conducir al desarrollo de este síndrome son el aburrimiento y el estrés, la crisis, el desarrollo profesional, el trabajo por turnos, la gestión de usuarios problemáticos, los problemas, la falta de autocontrol y las decisiones sobre lo que pueden verse reflejado en trabajo remoto.

El Burnout afecta particularmente a las profesiones caracterizadas por relaciones continuas y directas con los clientes, especialmente aquellos que tiene relación de apoyo como educadores, personal militar, médicos, enfermeras oficiales, administrativos, y oficiales de la policía. (Valadez-Ramírez et al. 2014).

2.3.Marco conceptual

Síndrome: es un conjunto de síntomas característicos de una enfermedad que tiene un significado específico y tiene una identidad específica por sus propiedades, es propio de las profesiones de apoyo (docentes, educadores, enfermeras, etc.), el principal aporte de este nuevo enfoque abordar el problema del burnout desde una perspectiva psicosocial. (Calvete, 2000)

Agotamiento emocional: son sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de los recursos emocionales propios, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo. (Maslach & Leiter, 2008)

Despersonalización: es el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado, debido a un endurecimiento afectivo; es decir las personas son vistas de forma deshumanizada. (Maslach & Leiter, 2008)

Realización personal: es la evaluación de los sentimientos de competencia, éxito y realización de objetivos personales, tanto en lo profesional, sentimental, familiar, personal y económico. (Maslach & Leiter, 2008)

Síndrome de Burnout: respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Maslach & Leiter, 2008)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1.Hipótesis

La investigación carece de hipótesis porque es un estudio descriptivo simple porque la investigación descriptiva apunta a las características más importantes de la persona, grupo u otro fenómeno que se analiza. “En los estudios descriptivos, se seleccionan una serie de preguntas y cada pregunta se mide individualmente para explicar el tema de estudio” (Hernández et al., 2010, p. 45).

3.2.Variable

3.2.1.Síndrome Burnout

Definición Conceptual

Para Maslach & Leiter (2008) es una enfermedad mental asociada a la necesidad psicosocial de trabajar directamente con las personas, que puede ser causada por una necesidad excesiva y falta de recursos y responde al estrés. El estrés emocional crónico es causado por el contacto constante con los demás.

Definición operacional

La variable de Burnout es causada por las dimensiones de malestar emocional, despersonalización y realización personal. Por tanto, se utiliza el Inventario de síndrome de Burnout de Maslach.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El método de este estudio fue el científico, como explican Sánchez & Reyes (2006). El método científico consta de cuatro fases básicas: formulación de problemas, formulación de hipótesis, validación de hipótesis y resultados y derivación de resultados.

4.2. Tipo de investigación

Según Sánchez & Reyes (2006), el tipo básico de investigación "tiene como objetivo recabar información de la realidad y enriquecer el conocimiento científico". Este estudio se ha desarrollado teniendo en cuenta el tipo básico de investigación.

4.3. Nivel de investigación

La investigación propuesta se ha desarrollado a nivel descriptivo y según Sánchez & Reyes (2006), "consiste en la descripción de un fenómeno o situación en un espacio-temporal particular".

4.4. Diseño de la investigación

Según Sánchez & Reyes (2006), este estudio cumple con un diseño simple, descriptivo, no experimental que "recolecta información contemporánea sobre situaciones previamente determinadas".

M -----O

Dónde:

M = Trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo

O = Síndrome de Burnout

4.5. Población y muestras

4.5.1. Población

La presente investigación contó con una población de 100 trabajadores del instituto de excelencia *Santiago Antúnez de Mayolo*; entre directivos, jerárquicos, docentes y personal administrativo.

4.5.2. Muestra

Para la investigación se hizo uso del tipo de muestreo censal no probabilístico ya que como lo menciona según Sánchez & Reyes (2006) esta técnica se utiliza para crear un modelo basado en la accesibilidad, la voluntad de las personas para participar en la recolección de datos.

Como señalaron Sánchez & Reyes (2006), este método se utiliza para crear modelos está basado en la accesibilidad, es decir, la disposición de las personas para adaptarse a participar en la recolección de datos, por lo que en el estudio se utilizó la población objetivo no probabilística del tipo de muestra encuesta.

Tabla 2: *Población muestral.*

Muestra	100
Directivos	4
Jerárquicos	8
Docentes	60
Personal administrativo	28

Nota: Acopio de datos de la población muestral. Elaboración propia.

4.5.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión

- Personal nombrados y contratados.
- Personal que rellene en su totalidad el cuestionario.
- Personal administrativo

Criterio de exclusión

- Personal que no acceda a ser parte de la muestra y que no firme el consentimiento informado.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Sánchez & Reyes (2006) señalan que las técnicas de recopilación de datos es la forma en la que los investigadores intentan recopilar información que necesitan sobre un hecho o fenómeno. Por eso la técnica que se usó en esta investigación fue la encuesta, que es un procedimiento para aplicar un cuestionario que consiste en una serie de preguntas o reactivos que tienen como objetivo recopilar información objetiva sobre la variable a estudiar.

4.6.2. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se hizo uso del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) es una herramienta que proporciona una serie de afirmaciones sobre sentimientos y pensamientos sobre las interacciones laborales y consta de 22 preguntas divididas en tres subescalas, 9 elementos para el agotamiento emocional, 5 elementos para la despersonalización, 8 elementos para la realización personal.

Ficha técnica del Inventario de Síndrome de Burnout

Nombre	Maslach Burnout Inventory Inventario de Burnout de Maslach
Procedencia	Estados Unidos
Adaptación peruana	Llaja, Sarriá y García (2007)
Administración	Individual o colectivo.
Formas	Completa.
Duración	10 a 15 minutos.
Aplicación	Adultos en profesiones de servicios humanos.
Puntuación	Claves sobre la hoja de respuestas.

Significación	El objetivo es valorar 3 dimensiones de Burnout. <ul style="list-style-type: none"> • Escala de agotamiento emocional. • Escala de despersonalización. • Escala de realización personal.
Tipificación	Baremos peruanos.

Baremos o escalas de puntuación de inventario de Burnout de Maslach y Jackson.

Nivel	Puntuación
Bajo	0 - 33
Medio	34 - 66
Alto	67 - 99

Aspecto evaluado	Pregunta a evaluar	Indicios de Burnout
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6,8,13,14,16,20	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Más de 9
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17,18, 19, 21	Menos de 34

4.6.2.1. Validez

Las propiedades psicométricas del inventario fueron realizadas por Vásquez (2020), y la efectividad del inventario se obtuvo a través del juicio y opinión de los expertos en la materia (3 expertos). Los resultados obtenidos muestran un nivel de confianza de 0,95; este es un factor que permite cuantificar la relevancia de las preguntas del dominio de contenido a partir de una evaluación que se combina fácilmente para el análisis estadístico.

4.6.2.2. Confiabilidad

En términos de confiabilidad, el instrumento determinó su confiabilidad mediante análisis factorial y reportó indicadores para determinar que el modelo es adecuadamente compatible con sus principios básicos como $\chi^2 < 4$.

4.6.2.3.Recojo de datos

Ya que la investigación se realizó en un contexto de pandemia y la emergencia sanitaria en la que el Perú se encontraba se hizo uso de la virtualidad para poder acceder a los trabajadores del instituto se solicitó el permiso correspondiente en coordinaciones virtuales y se procedió a contactarse mediante los grupos de WhatsApp para poder coordinar con los docentes; explicar el objetivo de la investigación y pasar el link del formulario que fue usado para la recolección de datos; teniendo en consideración los procedimientos de acceso a la institución y aplicación.

4.7.Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos incluye todos los métodos de estadística descriptiva para producir resultados. Según, Hernández et al. (2010) la estadística descriptiva “es la descripción de datos, valores y puntuaciones obtenidas en tablas de frecuencias agregando porcentajes a cada caso por categoría (con porcentajes válidos), y porcentajes acumulados con gráficos de cada variable” (p. 46), para ello se hizo uso del paquete estadístico del SPSS versión 25 así como el manual MBI-HSS para la categoría diagnóstica por individuo.

4.8.Aspectos éticos de la investigación

Esta investigación usó una amplia gama de documentos éticos existentes que han sido identificados a nivel mundial y nacional para la protección de los derechos humanos, como el código de Nüremberg, el código de ética del psicólogo peruano y el reglamento de investigación de la Universidad Peruana Los Andes que según el Artículo

27 hace mención a los principios que rigen la actividad investigativa a) Protección a los grupos sociales, teniendo en consideración que las personas que participaron en la presente investigación lo hicieron por voluntad propia y que todo dato recolectado por fines de investigación son confidenciales. b) El consentimiento informado que cada participante rellenó antes de la evaluación debe de ser expresado por estas teniendo en cuenta el objetivo de la investigación. c) Con respecto a la beneficencia y no maleficencia no se causó daño físico ni psicológico a los participantes de esta investigación. d) Los investigadores actuaron con responsabilidad respecto a los alcances y consecuencias del estudio e) Información verídica y que cumplió con todas las etapas del proceso de investigación.

Así mismo, el artículo 28 hace referencia a las normas de comportamiento ético como ejecutar investigaciones pertinentes, proceder con el rigor científico donde aseguramos, la validez, fiabilidad y credibilidad de los métodos, fuentes y datos que se usaron en esta investigación, así también asumir en todo momento la responsabilidad de la investigación siendo conscientes de las consecuencias individuales, sociales y académicas que se derivan de la misma, garantizar la confidencialidad y anonimato de los docentes que participaran de la investigación y finalmente cumplir con la publicación de la investigación en cumplimiento estricto al Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Peruana Los Andes y normas referidas a derecho de autor.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la variable de investigación.

Tabla 3 Datos sociodemográficos de los evaluados.

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	56	56,0
	Masculino	44	44,0
Estado Civil	Casado	58	58,0
	Conviviente	6	6,0
	Divorciado	4	4,0
	Soltero	25	25,0
	Viudo	7	7,0
Cargo	Administrativo	28	28,0
	Directivo	4	4,0
	Docente	60	60,0
	Jerarca	8	8,0

Nota: En la tabla se presenta los porcentajes y frecuencias de las personas evaluadas según su género, estado civil y cargo siendo el total 100 evaluados. Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN: En la tabla 3 se puede apreciar que de la evaluación a 100 personas en total el 56 % era de género femenino, 44 % de género masculino; así como que el 58 % eran casados, 25 % solteros, 7 % viudos, 6 % convivientes y 4 % divorciado; también se analizó el cargo que presentaban al momento de la evaluación encontrando que el 60 % eran docentes, 28 % administrativos, 8 % jerarcas y 4 % directivos.

5.1.1. Tablas de frecuencia

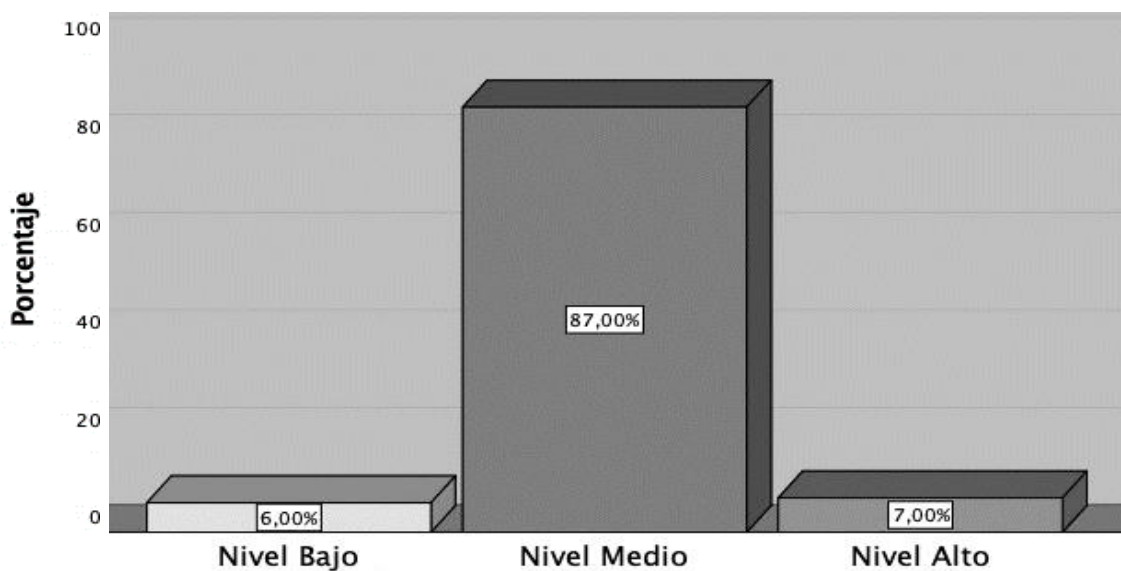
Con respecto a la variable general se evidencia los resultados obtenidos.

Tabla 4 Nivel de Síndrome de Burnout.

		Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de Burnout	Nivel bajo	6	6,0
	Nivel medio	87	87,0
	Nivel alto	7	7,0
	Total	100	100,0

Nota: Frecuencia y porcentaje según nivel de la población muestral. Elaboración propia.

Figura 2 Nivel de Síndrome de Burnout



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

DESCRIPCIÓN: En la tabla 4 y figura 2 se evidencia que el 87 % del personal evaluado presenta un nivel medio de síndrome Burnout, seguido por un 7 % en nivel alto y un 6 % en nivel bajo.

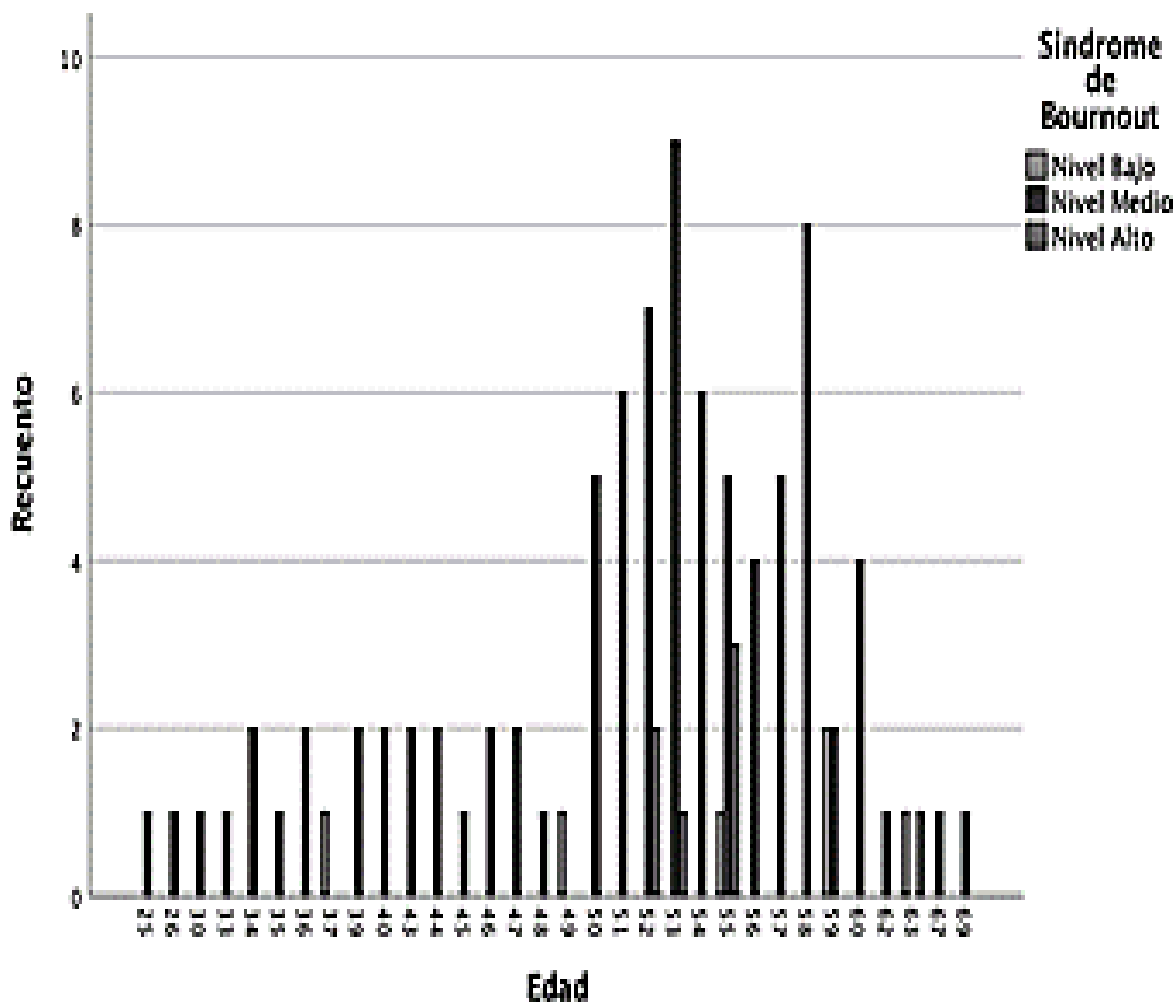
Tabla 5 Nivel de síndrome e Burnout por edad.

	Edad	Síndrome de Burnout			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
	25	0	1	0	1
	26	0	1	0	1
	30	0	1	0	1
	33	0	1	0	1
	34	0	2	0	2
	35	0	1	0	1
	36	0	2	0	2
	37	1	0	0	1
	39	0	2	0	2
	40	0	2	0	2
	43	0	2	0	2
	44	0	2	0	2
	45	0	1	0	1
	46	0	2	0	2
	47	0	2	0	2
	48	0	1	0	1
	49	1	0	0	1
	50	0	5	0	5
	51	0	6	0	6
	52	0	7	2	9
	53	0	9	1	10

54	0	6	0	6
55	1	5	3	9
56	0	4	0	4
57	0	5	0	5
58	0	8	0	8
59	2	2	0	4
60	0	4	0	4
62	0	1	0	1
63	1	0	1	2
67	0	1	0	1
69	0	1	0	1
Total	6	87	7	100

Nota: Frecuencia y porcentaje del nivel de síndrome de Burnout de la población muestral por edad. Elaboración propia.

Figura 3 Nivel de síndrome de Burnout por edad.



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

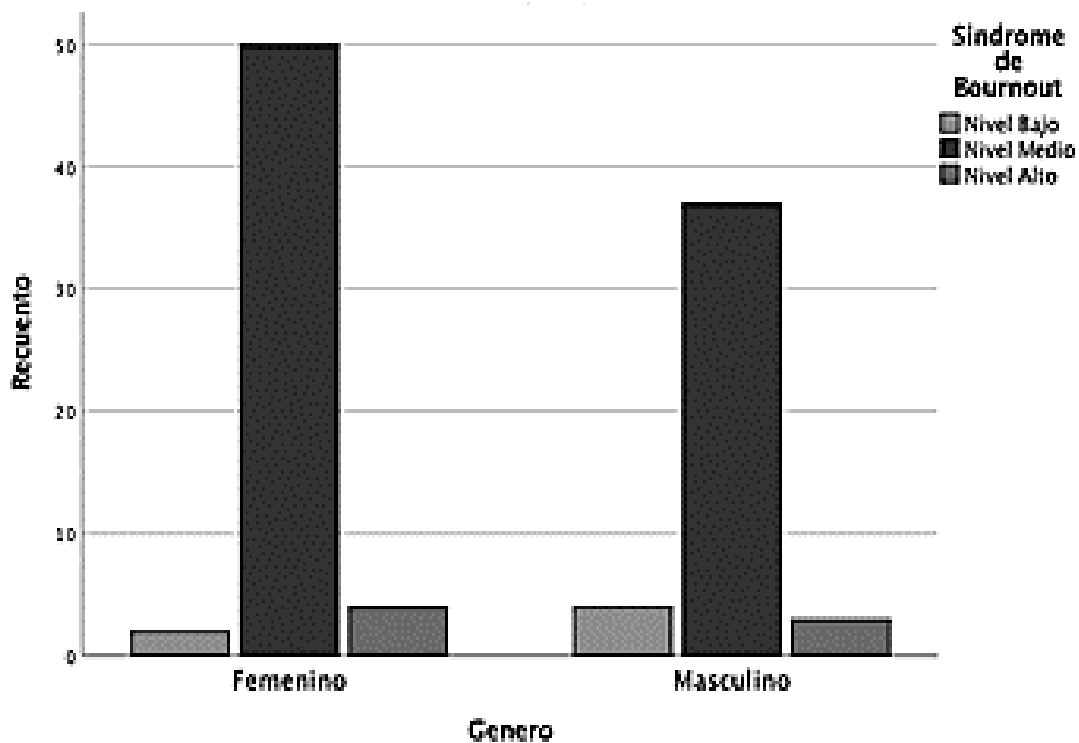
DESCRIPCIÓN: En la tabla 5 y figura 3 se evidencia los resultados del nivel de síndrome de Burnout por edad; el 87 % de evaluados presentan un nivel medio entre los 25 y 69 años de edad y 9 trabajadores de 53 años de edad representa el mayor número en este grupo etario; el 7 % presenta un nivel alto y un 6 % un nivel bajo.

Tabla 6 Nivel de síndrome de Burnout por género.

		Síndrome de Burnout			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Género	Femenino	2	50	4	56
	Masculino	4	37	3	44
Total		6	87	7	100

Nota: Frecuencia y porcentaje del nivel de síndrome de Burnout de la población muestral por género. Elaboración propia.

Figura 4 Nivel de síndrome de Burnout por género.



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

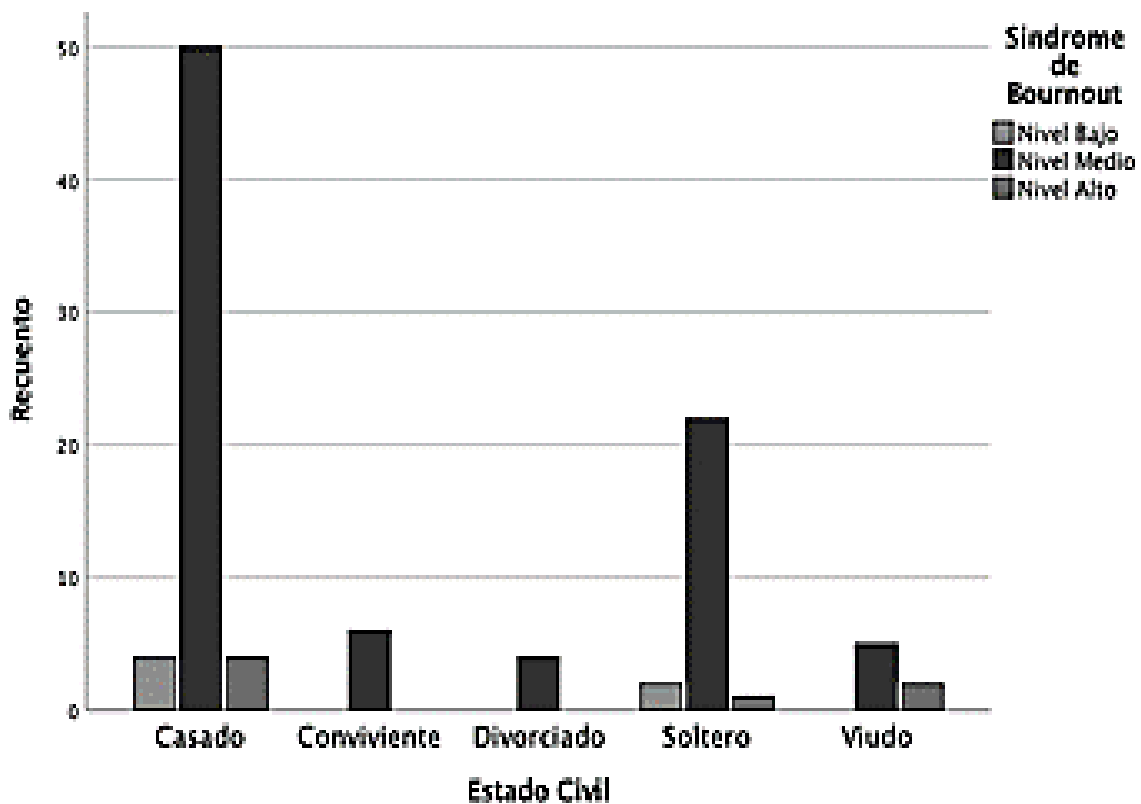
DESCRIPCIÓN: En la tabla 6 y figura 4 se evidencia los resultados del nivel de síndrome de Burnout por género; el género femenino y masculino presentan un nivel medio con un 87 %; pero la población censal femenino en un 50 % y un 37 % el masculino.

Tabla 7 Nivel de síndrome de Burnout por estado civil.

		Síndrome de Burnout			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Estado civil	Casado	4	50	4	58
	Conviviente	0	6	0	6
	Divorciado	0	4	0	4
	Soltero	2	22	1	25
	Viudo	0	5	2	7
Total		6	87	7	100

Nota: Frecuencia y porcentaje del nivel de síndrome de Burnout de la población muestral por estado civil. Elaboración propia.

Figura 5 Niveles de síndrome de Burnout por estado civil.



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

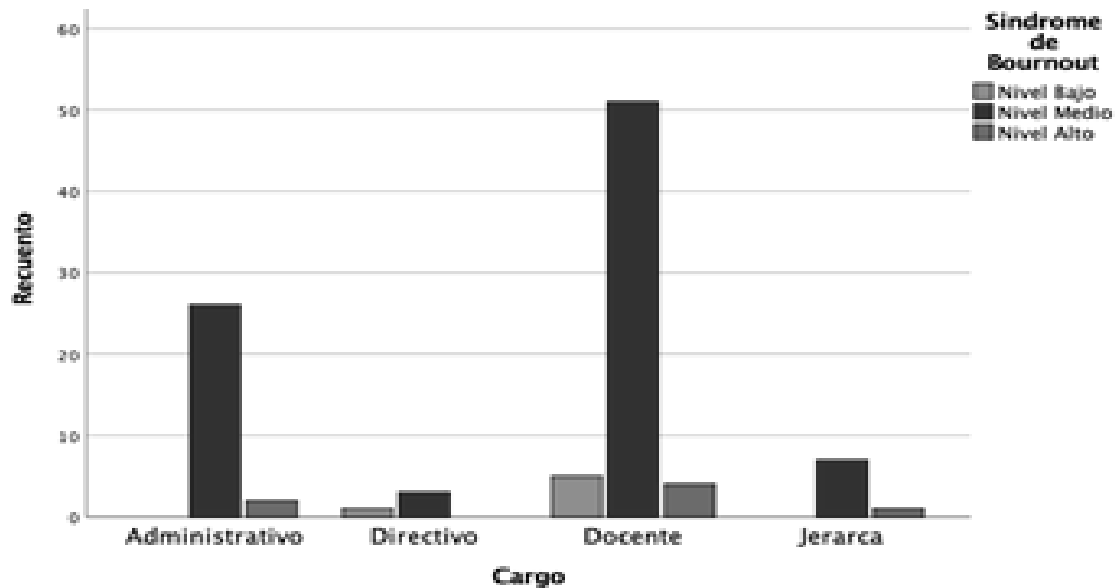
DESCRIPCIÓN: En la tabla 7 y figura 5 se evidencia los resultados del nivel de síndrome de Burnout por estado civil; el 50 % de la población censal son casados, el 22 % son solteros, el 6 % convivientes, el 5 % viudos y el 4 % divorciados y todos estos presentan un nivel medio de síndrome de Burnout con un 87 %.

Tabla 8 Niveles de síndrome de Burnout por grupo ocupacional.

		Síndrome de Burnout			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
7Cargo	Administrativo	0	26	2	28
	Directivo	1	3	0	4
	Docente	5	51	4	60
	Jerarca	0	7	1	8
Total		6	87	7	100

Nota: Frecuencia y porcentaje del nivel de síndrome de Burnout de la población muestral por grupo ocupacional. Elaboración propia.

Figura 6 Nivel de síndrome de Burnout por grupo ocupacional.



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

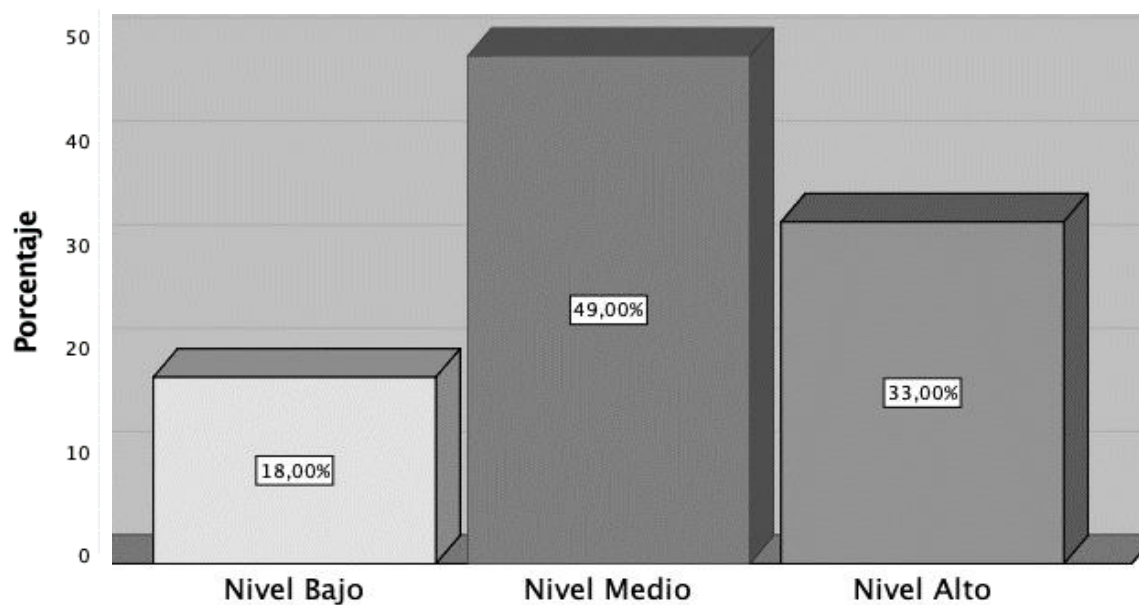
DESCRIPCIÓN: En la tabla 8 y figura 6 se evidencia los resultados del nivel de síndrome de Burnout por grupo ocupacional; en un 87 % de la población censal presentan el nivel medio; 51 % de ellos son los docentes, 26 % administrativos, 7 % jefes y un 3 % los directivos.

Tabla 9 Nivel de la dimensión Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	Nivel bajo	18	18,0
	Nivel medio	49	49,0
	Nivel alto	33	33,0
	Total	100	100,0

Nota: Frecuencia y porcentaje del agotamiento emocional de la población muestral. Elaboración propia.

Figura 7 Nivel de la dimensión Agotamiento Emocional.



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

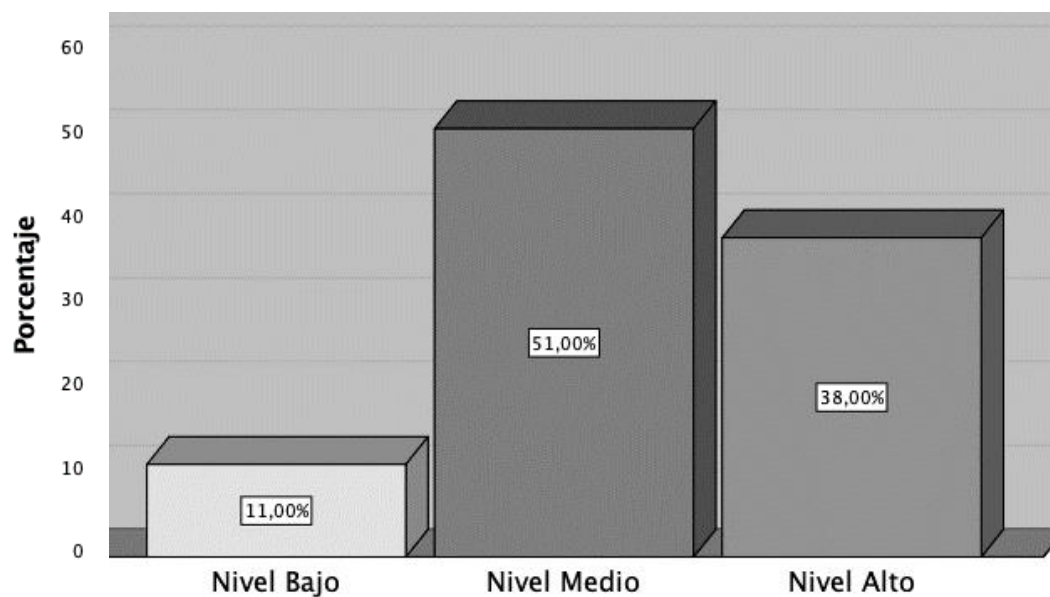
DESCRIPCIÓN: En la tabla 9 y figura 7 se evidencia los resultados de la primera dimensión de síndrome de Burnout que es agotamiento emocional donde el 49 % de evaluados presentan un nivel medio de agotamiento emocional, el 33 % presenta un nivel alto y un 18 % un nivel bajo.

Tabla 10 Nivel de la dimensión Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Despersonalización	Nivel bajo	11	11,0
	Nivel medio	51	51,0
	Nivel alto	38	38,0
	Total	100	100,0

Nota: Frecuencia y porcentaje de despersonalización de la población muestral. Elaboración propia.

Figura 8 Nivel de la dimensión Despersonalización.



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

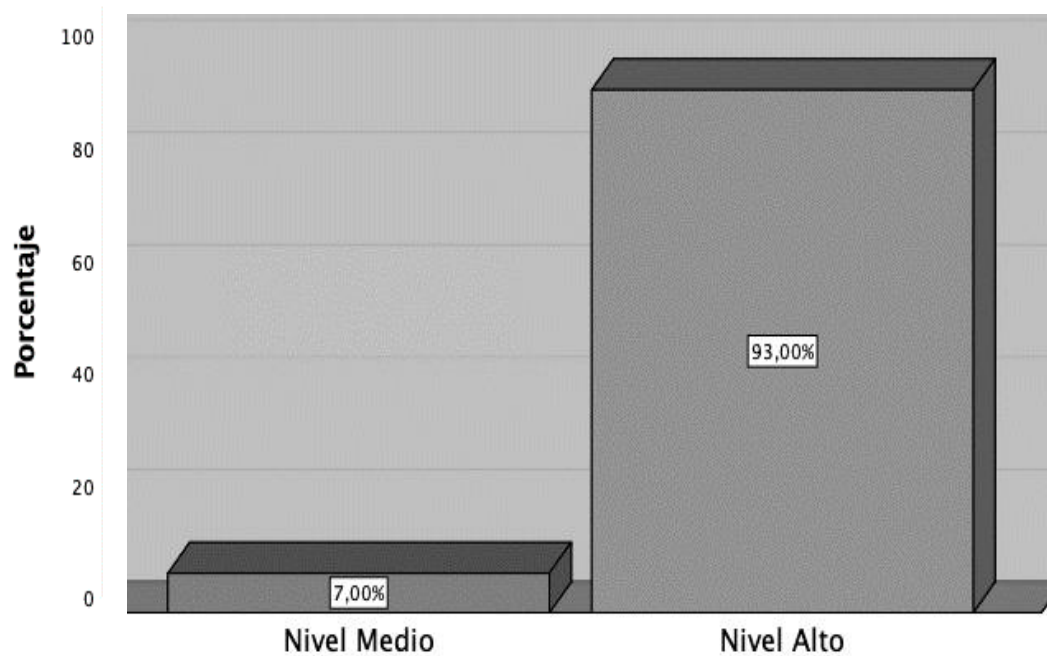
DESCRIPCIÓN: En la tabla 10 y figura 8 se evidencia los resultados encontrados en el síndrome de Burnout con referencia a su nivel despersonalización encontrándose que el 51 % de evaluados presenta un nivel medio de despersonalización, 38 % un nivel alto y una 11 % un nivel bajo.

Tabla 11 Nivel de la dimensión realización personal.

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Realización</i>	Nivel medio	7	7,0
<i>Personal</i>	Nivel alto	93	93,0
	Total	100	100,0

Nota: Frecuencia y porcentaje de la realización personal de la población muestra. Elaboración propia.

Figura 9 Nivel de la dimensión Realización Personal.



Nota: Datos obtenidos del instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS).

DESCRIPCIÓN: En la tabla 11 y figura 9 se evidencia los niveles de la dimensión realización personal donde se evidencio que el 93 % presenta un nivel alto y un 7 % un nivel medio.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El término Burnout también es conocido como agotamiento profesional, síndrome de estrés por cuidados, agotamiento o agotamiento ocupacional (citado por Rubio 2003). Otros investigadores definen el Burnout como un proceso progresivo de desilusión, asimismo, Ayuso y López (1993), definen el Burnout como un estado de debilitamiento psicológico ocasionado por actividades profesionales que ocasionan síntomas físicos, afectivos y cognitivos; a partir de los resultados de la presente investigación se realizó el análisis descriptivo y discusión con otras investigaciones de similar temática partiendo de los resultados encontrados.

Con respecto al objetivo general determinar el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021, se encontró que el 87 % de los trabajadores evaluados presentan un nivel medio de síndrome Burnout, un 7 % de los trabajadores un nivel alto y un 6 % un nivel bajo; estos resultados son similares a los encontrados por Ramos (2019) en su tesis titulada “Nivel del síndrome de Burnout en los docentes de la universidad Andina del Cusco”; concluye que los docentes presentan un nivel medio de síndrome de Burnout; pero difiere con los resultados de Torres (2019) en sus tesis titulada “Síndrome de Burnout en el desempeño docente en el instituto superior tecnológico Pablo Casals de Trujillo”, quien afirma que la presencia del síndrome de Burnout afecta el desempeño de los docentes en un nivel alto con un 64,1 % y Jacinto (2019) en su investigación titulada “El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N.º 2051 de Carabaylo”, concluye que los docentes presentan un 58,33 % que refleja un nivel alto y que existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los docentes. Estos resultados se explican teniendo como principio fundamental la propuesta de Maslach y Jackson (1981) quienes proponen que este cuadro es causado por factores estresantes y puede ocurrir en personas que trabajan, como maestros y cuidadores; el síndrome Burnout ha originado una respuesta al estrés laboral crónico que aumenta cuando fallan las estrategias de afrontamiento que utiliza la persona

para afrontar situaciones estresantes como la pandemia de la COVID-19 (Gil Monte & Peiró, 1997).

Los cruces de datos del nivel de síndrome de Burnout y edad de la población censal entre 25 y 69 años de edad presentaron un nivel medio con un 87 %; de los cuales, el grupo etario de 53 años tiene el mayor número de trabajadores que se cuantifica a 9 de ellos. A nivel de género esta población censal presentó un nivel medio de síndrome de Burnout; en el género femenino con un 50 % y 37 % en el género masculino; caso contrario en la investigación de Díaz y Mungabusi (2019) titulado Burnout en docentes y administrativos de la facultad de ciencias de la salud y del ser humano, encontraron que el género masculino presenta un nivel alto con un 54 % y el femenino 46 % y en las otras investigaciones no relacionan estos datos estadísticamente. En relación al estado civil esta población censal reportó un nivel medio de síndrome de Burnout en un 50 % en casados, 22 % en solteros, 6 % en convivientes, 5 % en viudos y un 4 % en divorciados las otras investigaciones no contemplan este dato estadísticamente. Los niveles de síndrome Burnout y el grupo ocupacional presentan un nivel medio con un 51 % los docentes, 26 % los administrativos, 7 % los jefes y un 3 % los directivos; al respecto la investigación de Arteaga y Torres (2018) titulada “Síndrome de Burnout en el personal de seguridad de la empresa Avizor”, manifiestan sino hubiese población afecta con el síndrome de Burnout la calidad de vida del trabajador sería mejor y no se evidenciaría manifestaciones emocionales ni físicas.

La investigación realizada tuvo como objetivo específico 1, identificar los niveles de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021; según los resultados se encontró que el 49 % de los evaluados presenta un agotamiento emocional en nivel medio, 33 % en nivel alto y 18 % en nivel bajo; Maslach y Jackson (1981) refieren que el cansancio o agotamiento emocional es la sensación de sobreesfuerzo físico y la disminución o pérdida de los recursos emocionales propios; los empleados sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo, estos resultados difieren con los hallados por Sonorza (2019) en su tesis titulada “El síndrome de Burnout en docentes de la UEF *Margarita Cortez* en Esmeralda”, encontró que el 76 % de evaluados presentaba

un nivel alto de agotamiento emocional e Ibarra et al. (2018) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia”, encontraron que los docentes presentan un nivel bajo de agotamiento emocional con un 66 % al igual que Rodríguez (2018) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y la depresión en los docentes de la facultad de Ciencias de la Salud del Universidad Peruana Los Andes”; concluye que la dimensión agotamiento emocional presenta correlaciones positivas y bajas, pero significativas; esto se fundamenta por Maslach y Jackson (1981) quienes mencionan que cuando se agota la fuerza emocional o el capital, el profesional ve mermada su capacidad para con los demás, tanto a nivel psicológico, personal como profesional en diferentes niveles; si es bajo solo presentan cansancio y quejas, si es medio desorganización y si es alto aversión.

Muchos de los evaluados han presentado desesperación, ira, impaciencia, frustración, aumento de la tensión, falta de amistad, compasión y bondad características propias de niveles altos y medios en esta dimensión; como resultado, también pueden presentar signos y síntomas físicos como hiperactividad, fatiga crónica, depresión, náuseas, tensión muscular, diversas afecciones médicas y trastornos del sueño. Mucho de estos síntomas han sido generados por el confinamiento y el trabajo remoto que realizaron los trabajadores de esta institución.

Con respecto al segundo objetivo específico, identificar los niveles de despersonalización que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021, encontramos los siguientes resultados 51 % de los trabajadores presentan nivel medio, 38 % nivel alto y 11 % nivel bajo. Según Maslach y Jackson (1981) refieren que la despersonalización incluye reacciones negativas, insensibles y cínicas hacia los beneficiarios; debido al endurecimiento emocional, se mira a las personas de forma deshumanizada, culpándolas de sus problemas; estos resultados se parecen a los encontrados por Ibarra et al. (2018) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia”, hallaron que el 38 % presentan un nivel medio de despersonalización, 35 % un nivel bajo y 27 % un nivel alto, pero la investigación de Ramos (2019) “Síndrome de Burnout en docentes de la universidad

andina del Cusco”, encontró que el 70 % de evaluados presentaban un nivel alto de despersonalización y 12 % un nivel bajo; y el 18 % entre niveles medios y altos generando deficiente atención y servicio a los usuarios dado que los consideraban como objetos; además, estos trabajadores presentan actitudes negativas hacia el trabajo, especialmente hacia el propio rol profesional manifestándose en burlas, agresividad, aislamiento e irritabilidad

Con respecto al último objetivo identificar el nivel de realización personal se encontró que el 93 % presentó un nivel alto y un 7 % un nivel medio; según Maslach y Jackson (1981) refieren que la realización personal es la autorrealización, es decir, el poder de alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal que permite lograr el máximo potencial -éxito- y construir una vida feliz a nivel personal y profesional. Estos resultados difieren con los encontrados por Ramos (2019) en su investigación “Síndrome de Burnout en docentes de la universidad Andina del Cusco”, halló que el 76 % de docentes presentan una realización personal baja, y el 12 % alto, también Torres (2019) en su investigación “Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores del IST Pablo Casals de Trujillo”, encontró que el 63 % presentaba un nivel bajo y un 37 % un nivel alto; asimismo, los resultados hallados por Rodríguez y Del Socorro (2016) en su investigación “Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl” encontraron que el 97 % presentaban un nivel bajo y 3 % un nivel alto; la realización personal es el tercer requisito para presentar niveles altos de síndrome de Burnout considerando a esta dimensión atingente con la satisfacción laboral.

Como el deterioro de los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo de los profesionales que obtienen una evaluación de manera negativa, afectan la realización de su trabajo y la relación con las personas que son objeto de éstos. Las consecuencias del síndrome para las relaciones interpersonales están asociadas a actitudes y comportamientos negativos desarrollados por las personas y malestar emocional. Este patrón de comportamiento y actitud conduce al empeoramiento de las relaciones y al aumento de los conflictos interpersonales (Maslach y Jackson, 1981).

Los resultados evidencian la problemática actual que presentan los trabajadores de diferentes instituciones del nivel educativo y como lo menciona Gil Monte y Peiró (1997) las consecuencias del síndrome de Burnout no solo hacen que dejen su trabajo, sino que también afectan su vida personal porque la persona está frustrada e impaciente en casa y tiene que aprender a tratar no solo a su familia sino también a su entorno y a los usuarios.

CONCLUSIONES

Por lo expuesto en los resultados de la evaluación, se detallan las respectivas conclusiones:

Primera: Se llegó a conocer que el 87 % del personal evaluado presenta un nivel medio de síndrome Burnout, seguido por un 7 % en nivel alto y un 6 % en nivel bajo, evidenciando que los evaluados presentan niveles considerables de síndrome de Burnout que afecta la dinámica laboral.

Segundo: Con respecto al objetivo específico identificar los niveles de agotamiento o cansancio emocional se encontró que el 49 % de evaluados presentan un nivel medio de agotamiento emocional, el 33 % presenta un nivel alto y un 18 % un nivel bajo; donde se evidencia que los evaluados presentan sobreesfuerzo y la pérdida de sus recursos emocionales.

Tercero: Con respecto al objetivo específico identificar los niveles de despersonalización se encontró que el 51 % de evaluados presenta un nivel medio de despersonalización, 38 % un nivel alto y una 11 % un nivel bajo evidenciando los cambios dentro de sus aspectos cognitivos, fisiológicos y conductuales de la personalidad.

Cuarto: Con respecto al objetivo específico identificar los niveles de realización personal se evidenció que el 93 % presenta un nivel alto y un 7 % un nivel medio, considerando esta última dimensión como importante para determinar el nivel de síndrome de Burnout.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se detallan a continuación están vinculadas a los hallazgos y conclusiones obtenidos anteriormente:

Primera. Se sugiere la publicación de los resultados en la revista editada por la institución denominada *El antunecino* en la sección de artículos científicos para poder ampliar el marco del conocimiento acerca de la variable síndrome de Burnout en la población afectada.

Segunda. Se sugiere al instituto tecnológico Santiago Antúnez de Mayolo capacitar a los docentes en estrategias de afrontamiento al estrés para que estos puedan usar estas herramientas y afrontar los niveles medios de síndrome de Burnout que presentan.

Tercera. Así también se sugiere a la Unidad de Bienestar tomar medidas de intervención en los trabajadores de esta institución haciendo énfasis en charlas, actividades saludables, actividades deportivas, programas y sensibilización de la problemática.

Cuarta. Focalizar a los trabajadores que presentan niveles de síndrome de Burnout altos para poder realizar intervenciones sobre la problemática, ya que esta podría evidenciar problemas en otros aspectos de su salud mental.

Quinta. A otros investigadores ahondar la temática en diferentes estratos para realizar comparaciones y aportar a los estudios realizados inmersos con la salud mental.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Tomasini, G., Méndez, M., & Ahumada, J. (2019). Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y Ciencia (ISSN 2448-525X)*, 8, 51.
- Arteaga, A., & Torres, A. (2018). *Síndrome de Burnout que presenta el personal de seguridad de la empresa Avizor Ltda., de Villavicencio.*
- Calvete, F. (2000). *Burnout síntomas psicológicos: model de mediday reaciores estructurales burnout and psychological systems.*
- Carlin, M., & De los Fayos, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169–180.
- Castillo, S. (2001). *El síndrome de " Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11–14.
- Díaz, E., & Mungabusi, E. (2019). *Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la salud y del Ser Humano de la Universidad Estatal de Bolívar abril-septiembre 2019.* Universidad Estatal de Bolívar. Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser
- Fernández-Arata, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). *Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. Liberabit*, 21(1), 9–20.
- Gil-Monte, P., & Moreno-Jiménez, B. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una Enfermedad Laboral en la Sociedad Del Bienestar. Madrid: Pirámide*, 36–37.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Hernández, R-, Fernández, C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5ta Ed. México: McGraw Hill; 2010. *Metodología de La Investigación*, 656. <https://doi.org/>- ISBN 978-92-75-32913-9
- Ibarra, M., Erazo, P., & Gallego, F. (2018). *Síndrome de Burnout en Profesores de una Institución de Educación Superior de Manizales-Colombia. Vol. 18, Núm. 32 (2018).*
- Jacinto, Y. (2019). *El síndrome de burnout y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N° 2051 de Carabayllo.*
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause*

personal stress and what to do about it. John Wiley & Sons.

- Mingote, J., & Pérez, F. (1999). Síndrome del “burnout” o de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada en Atención Primaria* 1998, 5(8), 493–505.
- Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 15(2), 261–268.
- Mora, J., Flores, Y., Flores, M., Hernández, V., & Marroquín, R. (2012). *Determinación de diferentes biomarcadores relacionados con estrés, en alumnos de la Carrera de QFB en la FES Zaragoza, y su posible relación con el síndrome de quemarse en el estudio (burnout).* *Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas*, 43(3), 45–54.
- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). *Estrés y burnout en profesores.*
- Paine, W. (1982). The burnout syndrome in context. *The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions*, 1–29.
- Pereira, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171–190.
- Ramos, M. (2019). *Nivel del síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2019.*
- Rodríguez, A., & Del Socorro, M. (2016). *Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la Unidad Académica Profesional Nezahualcoyotl.*
- Rodríguez, O. (2018). *Síndrome de Burnout y depresión en docentes universitarios de Huancayo-2017.*
- Rojas, G., Salas, R., & Jiménez, C. (2006). Estilos de aprendizajes y estilos de pensamiento entre estudiantes universitarios. *Estudios Pedagógicos XXXII, N°*, 32(1), 49–75.
- Rosas, D. (2019). *El Síndrome Burnout y su relación con el desempeño de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Privado Cayetano Heredia-Arequipa 2018.*
- Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de enseñanza secundaria.* Universidad de Extremadura.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica.*
- Sornoza, S. (2019). *Síndrome de Burnout en docentes de la Unidad Educativa Fiscal Margarita Cortés de la Ciudad de Esmeraldas.* Ecuador-PUCESE-Escuela de Enfermería.

- Thompson, M., Page, S., & Cooper, C. (1993). *A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. Stress Medicine*, 9(4), 221–235.
- Torres, L. (2019). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals-Trujillo, 2016*.
- Valadez-Ramírez, A., Bravo-González, M., & Vaquero-Cázares, J. (2014). Percepción de las fuentes de estrés laboral y sus efectos en el docente universitario. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual/Latin American Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 21–30.
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

ULO: SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UN INSTITUTO TECNOLÓGICO DE HUANCAYO-2021			
Problema general	Objetivo general	Variables	Metodología
<p>¿Cuáles son los niveles de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?</p> <p align="center">Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son los niveles de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de despersonalización que</p>	<p>Determinar los niveles de síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021.</p> <p align="center">Objetivos específicos</p> <p>Identificar los niveles de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021.</p> <p>Identificar los niveles de despersonalización que presentan</p>	<p>Síndrome de Burnout</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Agotamiento emocional Son sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de los recursos emocionales propios, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo. Maslach y Jackson (1986, citado por Fernández, 2002) ● Despersonalización Es el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los 	<p>Tipo Es de tipo básica de acuerdo con Sánchez y Reyes (2006), en el cual menciona que este se “tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico”; en este estudio se utilizó tres modelos etiológicos que explican el síndrome de Burnout</p> <p>Diseño El diseño es el descriptivo simple</p> <p>M-----O</p>

<p>presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de realización personal que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021?</p>	<p>los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021</p> <p>Identificar los niveles de realización personal que presentan los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo - 2021</p>	<p>receptores del servicio prestado, debido a un endurecimiento afectivo; es decir las personas son vistas de forma deshumanizada. Maslach y Jackson (1986, citado por Fernández, 2002)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realización Personal Capacidad y sentido de éxito en el trabajo que se reduce por el declive de autoeficacia por falta de recursos laborales y de apoyo para un desarrollo profesional adecuado. Maslach y Jackson (1986, citado por Fernández, 2002) 	<p>Dónde M= Representa a evaluados 0= representa la información obtenida de la variable</p> <p>Población 100 trabajadores</p> <p>Muestra censal de 100 trabajadores</p> <p>Tipo de Muestreo No probabilístico.</p> <p>Técnicas de recolección de Datos La encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de Datos Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS)</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Síndrome de Burnout	Según Maslach & Leiter (2008) es un trastorno mal adaptativo crónico, en asociación con demandas psicosociales de trabajar directamente con personas y puede originarse por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos, se trata una reacción a la tensión emocional crónica creada por contacto continuo con otros seres humanos.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento • Fatiga • Desgaste • Sobrecarga laboral • Insensibilidad 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga laboral • Insensibilidad • Aburrimiento • Ambigüedad 	5, 10, 11, 15, 22
		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Coeficiencia • Eficacia • Proactividad 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

**Anexo 3: Maslach Burnout Inventory Human Services Survey
(MBI-HSS)**

ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES SURVEY							
Utilizando la escala siguiente, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa con una X sobre el número.							
Valor Numérico							
0 = nunca	1 = Esporádicamente	2 = De vez en cuando	3 = Regularmente	4 = Frecuentemente	5 = Muy Frecuentemente	6 = Diariamente	
1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que esto influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra con las personas.	0	1	2	3	4	5	6

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas.	0	1	2	3	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 4: Carta de presentación



SOLICITAMOS AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN VIRTUAL DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES SURVEY (MBI-HSS) AL TALENTO HUMANO ANTUNECINO.

SEÑORA DIRECTORA EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PÚBLICO "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

Miriam Iris Caja Cosme, con DNI N.º 44204046 y María del Rosario Yupanqui Suasnabar, con DNI N.º 20030453; bachilleres en Psicología de la UPLA, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, realizamos una investigación titulada Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huaracayo-2021;

Que, de acuerdo con la población muestral, solicitamos, autorice la aplicación virtual del instrumento de evaluación Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) al talento humano antunecino.

FOR LOS EXPUESTO:

Es justicia que esperamos alcanzar.

Huaracayo, 20 de diciembre de 2021

MIRIAM IRIS CAJA COSME
DNI N.º 44204046

MARÍA DEL ROSARIO YUPANQUI SUASNABAR
DNI N.º 20030453

Anexo 5: Constancia de ejecución del proyecto de investigación.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PÚBLICO
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO
"Ser excelentes"

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

La que suscribe, directora general del instituto de educación superior tecnológica público "Santiago Antúnez de Mayolo";

Certifica:

Que, de acuerdo con el Expediente N.º 2513 registrado a las 10:12 horas por Mesa de Partes el 21 de diciembre del año en curso y derivado a Dirección General, se autorizó la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) del proyecto de tesis titulado Síndrome de Burnout en trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021 para el 29 de 2021.

Que, las bachilleres Miriam Iris Caja Cosme con DNI N.º 42204046 y María del Rosario Yupanqui Suasnabar con DNI 20030453 de la facultad de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes aplicaron en la fecha pactada previo consentimiento aprobado por los directivos, jefes, docentes y personal administrativo a través de la aplicación de mensajería instantánea -WhatsApp institucional y personal-.

Se expide el presente a solicitud de las interesadas.

Palián, 30 de diciembre de 2021



Maria del Rosario Suasnabar
Mag. Rómer Vilatorrada Suasnabar
DIRECTOR GENERAL (R)
C.I.A. 19965223



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

María del Rosario Yupanqui Suasnabar con DNI N.º 20030453 bachiller de la escuela profesional de Psicología, viene implementado el proyecto de investigación titulado “Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021”, en ese contexto; declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de la autora.

Huancayo, 24 de junio 2021

MARÍA DEL ROSARIO YUPANQUI SUASNABAR

DNI 20030453

954403435

myupanquis@gmail.com



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Miriam Iris Caja Cosme con DNI N.º 44204046 bachiller de la escuela profesional de Psicología, viene implementado el proyecto de investigación titulado “Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021”, en ese contexto; declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de la autora.

Huancayo, 24 de junio 2021

MIRIAM IRIS CAJA COSME

DNI 44204046

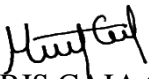
995433361

micjcs789@gmail.com

Anexo 7: Compromiso de autoría.**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, Miriam Iris Caja Cosme, con DNI N.º 44204046, con domicilio en la Av. Circunvalación N.º 759 y María del Rosario Yupanqui Suasnabar, con DNI N.º 20030453, con domicilio en la Av. Simón Bolívar Mz. 28 Lt. 2; bachilleres de la facultad de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, nos comprometemos a asumir las consecuencias administrativas y penales que hubiera lugar si en la elaboración de nuestra investigación titulada Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, autoplagio, etc. y declaramos bajo juramento que el trabajo de investigación es de nuestra autoría y los datos presentados son reales y hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo,


MIRIAM IRIS CAJA COSME
DNI 44204046
CM N.º H05127b


Bach. Psic. MARÍA DEL ROSARIO
YUPANQUI SUASNABAR
DNI N.º 20030453
CM N.º H05059D

Anexo 8: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

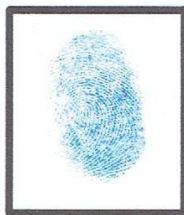
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Miriam Iris Caja Cosme y María del Rosario Yupanqui Suasnabar.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 27 de 12 2021



María del Rosario Yupanqui Suasnabar
 M^{ca}. Renee Villalobos Suasnabar
 DIRECTOR GENERAL (e)
 C.I.M. Nº 9855223

Apellidos y nombres:

1. Asesora de investigación

Apellidos y nombres Patricia Palomino Abastos
 DNI N.º 08115819
 N.º de teléfono/celular 992557624
 Email d.palomino@upla.edu.pe

Firma

3. Responsable de investigación

Apellidos y nombres Miriam Iris Caja Cosme
 DNI N.º 44204046
 N.º de teléfono/celular 995433361
 Email micjes789@gmail.com

Firma

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres María del Rosario Yupanqui Suasnabar
 DNI N.º 20030453
 N.º de teléfono/celular 954403435
 Email mdryupanquis@gmail.com

Firma



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo – 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Miriam Iris Caja Cosme y María del Rosario Yupanqui Suasnabar.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 27 de diciembre de 2021




 (PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Capacachi Roque Jerson

1. Asesora de investigación

Apellidos y nombres Patricia Palomino Abastos
 DNI N.º 08115819
 N.º de teléfono/celular 992557624
 Email d.ppalomino@upla.edu.pe

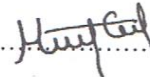
Firma


 Dra. Patricia Palomino Abastos

3. Responsable de investigación

Apellidos y nombres Miriam Iris Caja Cosme
 DNI N.º 44204046
 N.º de teléfono/celular 995433361
 Email micjcs789@gmail.com


Firma



2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres María del Rosario Yupanqui Suasnabar
 DNI N.º 20030453
 N.º de teléfono/celular 954403435
 Email mdryupanquis@gmail.com

Firma



Anexo 9: Constancia de Juicio de Expertos.

Constancia de Juicio de Experto

Quien suscribe, Psic.

Deja constancia:

Que, el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis titulado "Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021", para obtener el título profesional de Psicología, elaborados por las bachilleras Miriam Iris Caja Cosme y María del Rosario Yupanqui Suasnabar, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables.

El instrumento es apto para la aplicación de acuerdo con el objetivo planteado en la investigación.

Huancayo, 16 de diciembre de 2021

Firma del juez	
Nombre y apellidos	Nilton David Vilchez Galarza
DNI	41665934
Colegiatura	20614
Cargo actual	Responsable del Psicopatológico F.I.C.C.S.S.
Centro laboral	Universidad Peruana Los Andes





 Nilton David Vilchez Galarza
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. N° 20614

Constancia de Juicio de Experto

Quien suscribe, Psic. Jhonatan Jeomar Meza Santivañez

Deja constancia:

Que, el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis titulado "Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021", para obtener el título profesional de Psicología, elaborados por las bachilleras Miriam Iris Caja Cosme y María del Rosario Yupanqui Sausnabar; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables.

El instrumento es apto para la aplicación de acuerdo con el objetivo planteado en la investigación.

Huancayo, 16 de diciembre de 2021



Firma del juez

Nombre y apellidos	Jhonatan Jeomar Meza Santivañez
DNI	45984218
Colegiatura	21843
Cargo actual	Coordinador de Equipo Técnico Interdisciplinario
Centro laboral	Dependencia de Centro Juveniles – MINJUS

I

Constancia de Juicio de Experto

Quien suscribe, Psic. JESSENIA VASQUEZ ARTICA

Deja constancia:

Que, el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis titulado "Síndrome de Burnout en los trabajadores de un instituto tecnológico de Huancayo-2021", para obtener el título profesional de Psicología, elaborados por las bachilleras Miriam Iris Caja Cosme y María del Rosario Yupanqui Suasnabar; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables.

El instrumento es apto para la aplicación de acuerdo con el objetivo planteado en la investigación.

Huancayo, 16 de diciembre de 2021

Firma del juez

Nombre y apellidos

JESSENIA
VASQUEZ
ARTICA

DNI

46020936

Colegiatura

19135

Cargo actual

DOCENTE
UNIVERSITARIA

Centro laboral

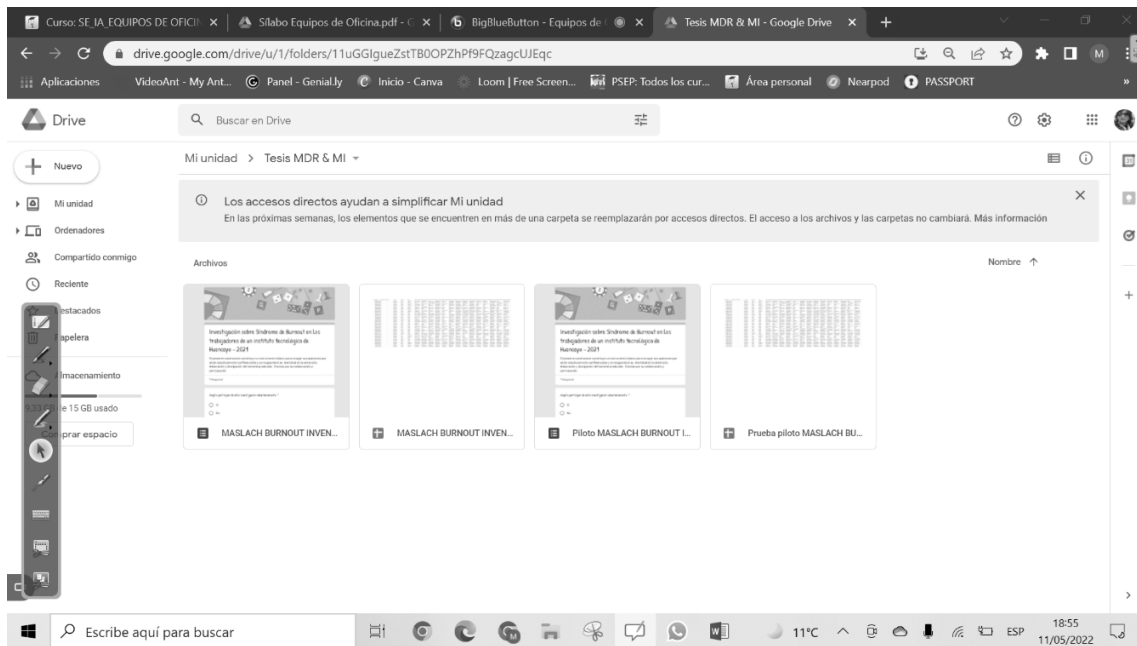
UNIVERSIDAD
PERUANA LOS
ANDES



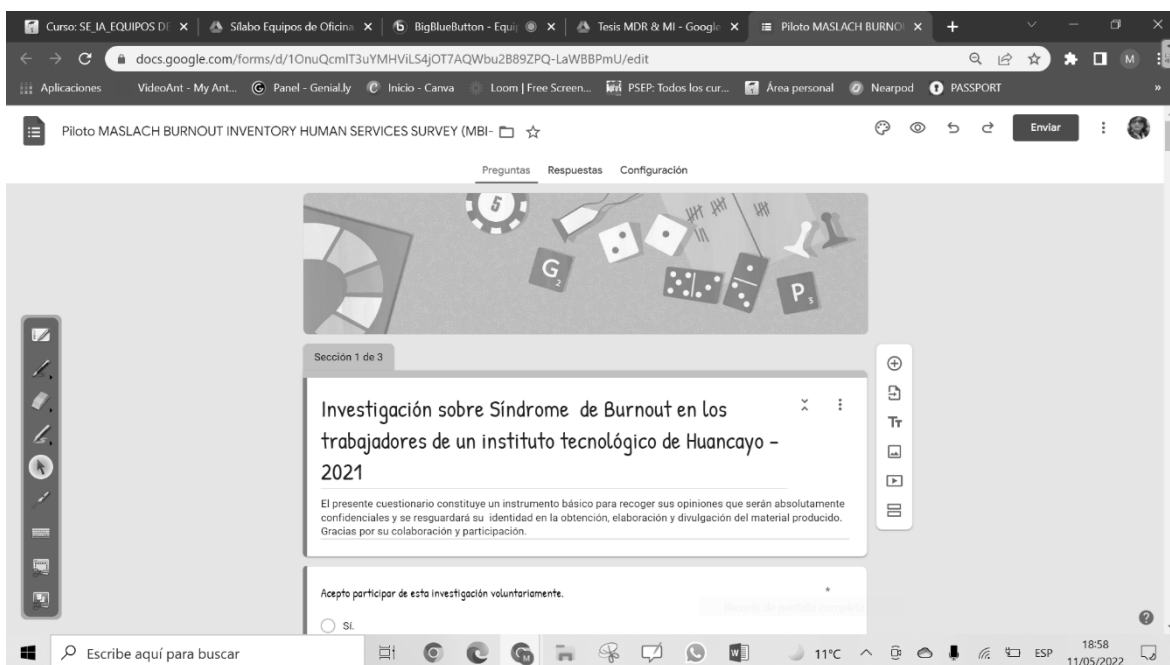
Jessenia Vasquez Artica
PSICOLOGA
C.Ps.P. 19135

Anexo 11: Recolección de datos.

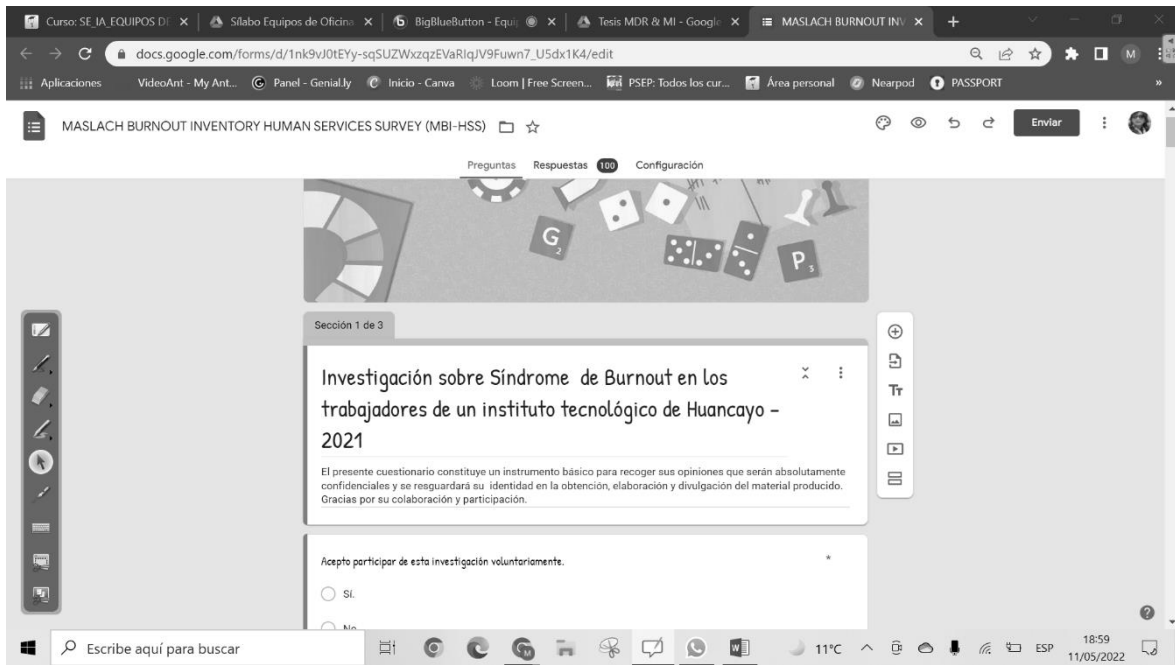
Pantallazo 1 Formulario para la prueba piloto y aplicación para la población muestral.



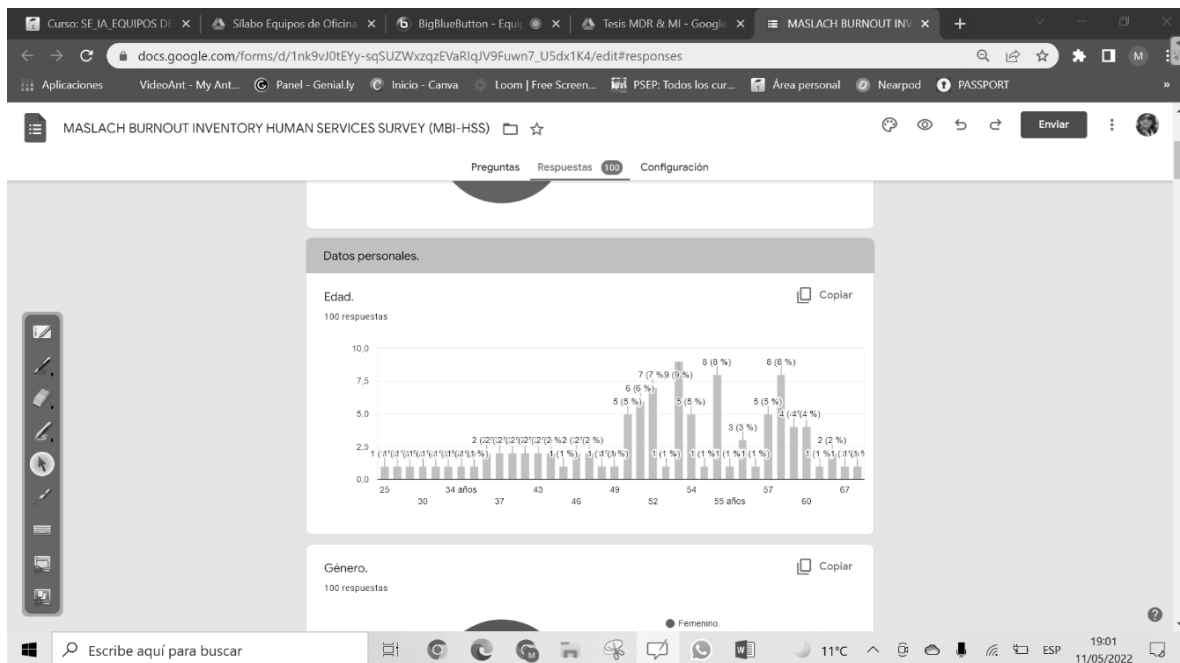
Pantallazo 2 Piloto MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES SURVEY (MBI-HSS)



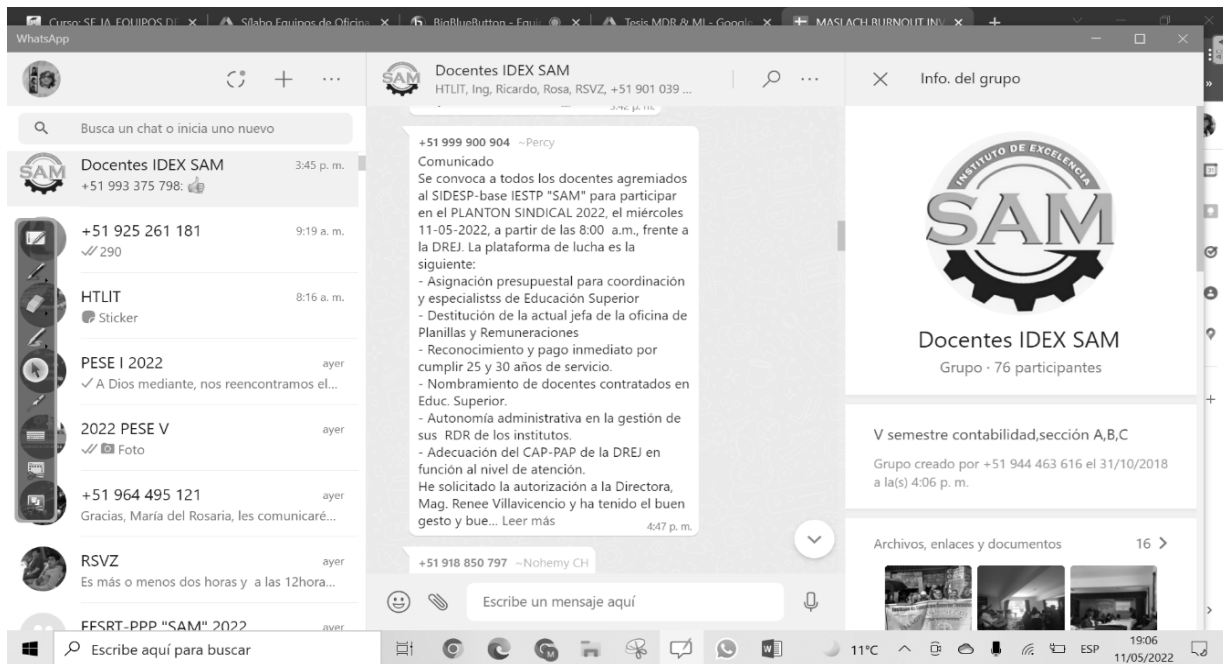
Pantallazo 3 MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES SURVEY (MBI-HSS)



Pantallazo 3 Respuestas formulario aplicado.



Pantallazo 5 Pantallazo del WhatsApp institucional.



Pantallazo 6 envío de formulario a través del chat personal del talento humano del instituto.

