



Universidad  
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Tesis

**Factores relevantes del Síndrome de Burnout que  
incide en el personal administrativo de la  
Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018**

para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración

**Carlos Eduardo Rojas Balbin**

Huancayo, 2018



Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

**Asesor**

Mg. Carlos Alberto Recuay Salazar

## **Dedicatoria**

La presente investigación va dedicada a mi familia, en especial a mi mamá Nancy, mi papá Armando y a mi hermana Fabiola, quienes estuvieron conmigo de principio a fin y fueron mi mayor motivación para alcanzar siempre mis objetivos. Los quiero mucho y esto va para ustedes.

**Carlos Eduardo Rojas Balbin**

## **Agradecimientos**

A Dios padre por darme vida y salud para así poner en marcha este trabajo de investigación y por acompañarme siempre durante mi vida profesional.

A mi asesor, el Mg Carlos Recuay Salazar, quien con sus conocimientos me enseñó y guío en el proceso de elaboración de la tesis.

A la Universidad Continental por permitirme aplicar mi trabajo de investigación dentro de sus instalaciones y con sus colaboradores.

A Xenia, Lucia, Lucho, Joaquín, Ximena y Richard, quienes, gracias a su apoyo incondicional, pude terminar esta investigación.

## Lista de Contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
Lista de Contenidos.....	vi
Lista de Figuras.....	ix
Lista de Tablas .....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....	3
1.1. Delimitación de la investigación.....	3
1.1.1 Espacial.....	3
1.1.2 Temporal.....	3
1.1.3 Conceptual .....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema .....	14
1.3.1. Problema General.....	14
1.3.2. Problemas Específicos .....	14
1.4. Objetivos de la investigación .....	15
1.4.1 Objetivo general.....	15
1.4.2 Objetivos específicos .....	15
1.5. Justificación de la investigación.....	15
1.5.1 Justificación teórica .....	15
1.5.2 Justificación práctica.....	16
1.5.3 Justificación metodológica.....	16

1.6.	Identificación de las variables .....	17
1.7.	Operacionalización de las variables .....	17
Capítulo II: Marco Teórico .....		18
2.1.	Antecedentes de Investigación .....	18
2.1.1.	Tesis Internacionales.....	18
2.1.2.	Tesis Nacionales .....	20
2.2.	Bases teóricas .....	22
2.3.	Definición de términos básicos .....	44
Capítulo III: Metodología .....		46
3.1.	Métodos de Investigación.....	46
3.2.	Configuración de la Investigación.....	47
3.2.1	Enfoque de la Investigación.....	47
3.2.2	Tipo de Investigación.....	47
3.2.3	Nivel de la investigación.....	48
3.2.4	Diseño de investigación .....	49
3.3.	Población y Muestra.....	49
3.3.1.	Población.....	49
3.3.2.	Muestra .....	50
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.5.	Proceso de recolección de datos.....	57
3.6.	Descripción del análisis de datos. ....	57
3.6.1	Procesamiento .....	57
3.6.2	Análisis .....	57
Capítulo IV: Resultados.....		58
4.1.	Descripción del trabajo de campo .....	58

4.2. Presentación de resultados .....	58
Capítulo V: Discusión.....	89
5.1. Discusión de resultados.....	89
Conclusiones.....	100
Recomendaciones .....	102
Referencias.....	105
APÉNDICES.....	110
Apéndice A. Matriz de Consistencia.....	111
Apéndice B. Matriz de Operacionalización de Variables .....	114
Apéndice C. Cuestionario Piloto.....	115
Apéndice D. Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey.....	116



## Lista de Figuras

Figura 1. Agotamiento al término de la jornada laboral .....	8
Figura 2. Sensación de desinterés con las personas .....	9
Figura 3. Vitalidad en el trabajo .....	10
Figura 4. Sin consideración por las personas que atienden .....	11
Figura 5. Cansancio al trabajar en contacto directo con las personas.....	12
Figura 6. Actitud animada después de atender a las personas .....	13
Figura 7. Modelo Explicativo del Burnout (Leiter) .....	24
Figura 8 Agotamiento emocional por el trabajo. ....	59
Figura 9 Cansancio al finalizar la jornada de trabajo. ....	60
Figura 10. Fatiga al levantarse por la mañana y a otro día de trabajo. ....	61
Figura 11. Facilidad de comprensión a las personas.....	62
Figura 12. Trato como objeto impersonal a las personas.....	63
Figura 13. Cansancio al trabajo diario con personas. ....	64
Figura 14. Trato eficaz hacia los problemas de las personas. ....	65
Figura 15. Desgaste por el trabajo. ....	66
Figura 16. Influencia positiva en la vida de los demás a través del trabajo.....	67
Figura 17. Insensibilidad con las personas desde que ejercen la profesión. ....	68
Figura 18. Endureciendo emocional por el trabajo.....	69
Figura 19. Energía en el trabajo.....	70
Figura 20. Frustración en el trabajo. ....	71
Figura 21. Trabajo en exceso. ....	72
Figura 22. Importancia hacia lo que le ocurra a las personas. ....	73
Figura 23. Estrés al trabajo directo con personas. . ....	74
Figura 24. Facilidad de crear un clima agradable en el trabajo. ....	75

Figura 25. Estimulado después del trabajo. ....	76
Figura 26. Obtención de cosas valiosas por el trabajo.....	77
Figura 27. Actitud de estar al límite de sus posibilidades.....	78
Figura 28. Trato calmado de los problemas emocionales.....	79
Figura 29. Sentimiento de culpa por problemas ajenos. ....	80

## Lista de Tablas

Tabla 1. Síntomas del Síndrome de Burnout .....	32
Tabla 2. Diferencias entre lo que es estrés y lo que es Burnout .....	41
Tabla 3 Estadística de validez y confiabilidad.....	53
Tabla 4 Escalas de Confiabilidad.....	53
Tabla 5. Matriz de correlaciones de ítems .....	54
Tabla 6 Factores relevantes del Síndrome de Burnout .....	81
Tabla 7. Resultados del análisis del Síndrome de Burnout al personal administrativo .....	83

## Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo general determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental con sede en la ciudad de Huancayo. Se empleó una metodología cuantitativa, básica, descriptiva y no experimental; en donde se trabajó con una muestra de 50 colaboradores administrativos y para la recolección de datos se hizo uso del conocido instrumento Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey. Con respecto a los resultados obtenidos, estos indicaron que el cansancio al finalizar la jornada de trabajo, la frustración en el trabajo, el tratar como objetos impersonales a las personas, la insensibilidad con las personas y la poca importancia hacia lo que ocurra con los demás son los factores relevantes que inciden en mayor proporción en el personal encuestado. En consecuencia, de este análisis se obtuvo como conclusión de que existen cinco factores relevantes del Síndrome de Burnout que inciden con mayor escala en el personal administrativo y que solo algunos colaboradores presentaron Síndrome de Burnout.

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout, Maslach Burnout Inventory, Human Services Survey.

## **Abstract**

The main objective of this present investigation was to determine the relevant factors of the Burnout Syndrome that affects the administrative staff of the Universidad Continental located in the city of Huancayo. It was used a quantitative, basic, descriptive and non - experimental methodology, where 50 administrative collaborators were chosen as a sample and for data collection was used The Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey instrument. According to the results, these indicated that fatigue at the end of the work day, frustration at work, treating people as impersonal objects, insensitivity to people and little importance towards what happens with the others are the relevant factors that affect the surveyed personnel. As a result of this analysis, it was obtained as a conclusion that there are five relevant factors of the Burnout Syndrome that affect the administrative staff in greater scale and that only some collaborators presented Burnout Syndrome.

**Key Words:** Burnout Syndrome, Maslach Burnout Inventory, Human Services Survey.

## **Introducción**

Hoy en día, muchas empresas han venido adaptándose a un nuevo escenario competitivo y globalizado, la necesidad de subsistir en el mercado ha obligado a estas a generar cambios de diversos factores internos y externos, para así asegurar su lugar y posicionamiento en la preferencia del cliente final. Es ahí donde nace la importancia por mejorar y gestionar correctamente los Recursos Humanos, o actualmente denominado Talento Humano, el cual es un pilar fundamental dentro de las organizaciones, ya que son los encargados de direccionar la parte estratégica, táctica y operativa de cualquier organización. Muchos estudios se realizaron con el fin de identificar y mejorar problemas relacionados con el Talento Humano o la Gestión de Recursos Humanos, pero sin duda, uno de los problemas que mayormente una empresa atraviesa y que se le es muy difícil de identificar, tiene que ver con los cambios de comportamiento que los trabajadores tienen de un momento a otro. Por su parte, las empresas que cuentan con un gran número de trabajadores no se dan cuenta del progresivo agotamiento físico, emocional y mental que podrían tener sus trabajadores y que finalmente se ve reflejado en un cambio de actitud, relacionado generalmente con malos modales hacia los demás, agotamiento excesivo y baja realización de logro, conociéndose a este como Síndrome de Burnout.

Debido a esto nace la idea de estudiar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Universidad Continental, con el propósito de contribuir con el proceso de mejora continua que la universidad se propuso producto de sus objetivos ambiciosos a corto y a largo plazo. Por ende, se consideró en el capítulo I al planteamiento del estudio, donde se tuvo como objetivo general determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental con sede en la ciudad de Huancayo.

En el capítulo II correspondiente al marco teórico, se exponen los antecedentes de investigación los cuales se dividieron en nacionales e internacionales, adicionalmente a ello se exponen también las bases teóricas y el marco conceptual. El capítulo III presenta la metodología planteada y la muestra de estudio que fue de 50 colaboradores de diversas áreas administrativas con atención al cliente y para la recolección de datos, se usó un cuestionario de 22 preguntas con escala de Likert. En el capítulo IV se muestran los resultados obtenidos de la investigación y en el capítulo V la discusión de resultados, para finalmente detallar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El Autor

## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

En el capítulo se realizó el planteamiento del estudio, el cuál contiene la delimitación de la investigación, compuesta por la delimitación espacial, temporal y conceptual; adicionalmente también dio a conocer el planteamiento y formulación del problema, donde se plantearon los objetivos y las preguntas correspondientes para el desarrollo de la investigación. Finalmente se presentaron también las justificaciones, entre ellas la justificación teórica, práctica y metodológica.

### **1.1. Delimitación de la investigación**

#### **1.1.1 Espacial**

La presente investigación se desarrolló en las instalaciones de la Universidad Continental Sede Huancayo, sito en la Av. San Carlos N° 1980 – Huancayo – Junín.

#### **1.1.2 Temporal**

La presente investigación se desarrolló en el lapso de junio 2018 a diciembre 2018.

#### **1.1.3 Conceptual**

La presente investigación tuvo como premisa el estudio del Síndrome de Burnout bajo la teoría Christina Maslach.

### **1.2. Planteamiento del problema**

Según, Apiquian (2007) afirmó que: Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización y generalmente se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al



público: Médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, personal de atención al público, policías, cuidadores, etc.

Si bien es cierto, se pudo interpretar que los trabajadores que brindan servicios y atienden al público, están más sujetos a padecer de este síndrome, puesto que están en constante interacción con el cliente y trabajan en su mayoría bajo presión, y esto a la larga podría ser perjudicial hacia su persona.

Así mismo, Cafferata (2016) explicó que: El punto máximo de estrés laboral es enfermizo, crónico y tiene nombre: el síndrome de Burnout. Este síndrome afecta principalmente a médicos, profesores y trabajadores con bastante contacto con el público. Giuliana Cafferata, psicóloga y especialista en Gestión de Talento, además de docente EPU en la Universidad de San Martín de Porres, conversó con Gestión sobre esta enfermedad y sus efectos sobre los colaboradores y las empresas. También conocido como 'surmenage', el síndrome de Burnout está relacionado con la ansiedad y depresión. Este mal afecta desde la libido del paciente hasta su estado de ánimo. Incluso puede producir el colapso total de la persona. Las empresas tampoco la pasan tan bien. Según Cafferata, un trabajador tarda aproximadamente seis meses en recuperarse del Burnout, lo que ocasiona una fuerte deficiencia en la productividad de la compañía.

Como se hizo mención en el párrafo anterior, el estrés laboral en su máximo nivel es considerado hoy en día como Síndrome de Burnout, teniendo como principales víctimas a los colaboradores de contacto directo con el consumidor final, afectando a su vez el desempeño personal de cada uno y por ende a la productividad de las empresas.

Loera (2014) sostuvo que: El síndrome de Burnout es menos frecuente en la industria de la transformación, junto con la metalmecánica, electrónica y de producción. En éstas entre

el 7 y 8% del personal puede estar sufriendo burnout en Jalisco. En el caso de las empresas de servicios, de 28 a 35% del personal, afirmó el doctor Manuel Pando Moreno, director del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS). En las industrias de la transformación, metalmecánica, electrónica y de producción el Burnout generalmente tiene lugar en personal que trabaja en servicios administrativos.

Así mismo, se evidenció que, a diferencia de las industrias, las personas que trabajan en empresas de servicios tienden a padecer más de este síndrome. Sin embargo, este problema tiene mayor índice en el personal administrativo de cualquier organización ya sea cualquiera el rubro al que pertenezcan.

Adicionalmente, Cecilia (2017) explicó que: El síndrome del trabajador quemado generalmente se da por una creciente presión en el entorno laboral que puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo: la organización. Está directamente relacionado al estrés laboral y aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerles frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y mental. El estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo.

Se hizo énfasis entonces que este síndrome se da por la creciente presión laboral al cual los trabajadores se ven expuestos, y que repercute tanto a nivel personal como también afectando a la productividad de la organización, ya que el

trabajador al no poder controlar la sobrecarga laboral, este puede afectar su desempeño personal, generar conflictos con sus compañeros y hasta llegar en el peor de los casos a su despido definitivo.

Finalmente, en Conexión ESAN (2010), se informó que: Este síndrome a veces pasa desapercibido por los directivos e incluso por los pares, atribuyendo algunas veces dichas características sólo a actitudes negativas del colaborador, es decir, buscando causales internas que finalmente se ven reflejadas en su bajo desempeño laboral. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta y estar atentos a dichos comportamientos pues impacta directamente en la calidad de vida personal y laboral del colaborador. Diversos estudios indican que cuanto más se controla a los colaboradores, mayor es la desmotivación que les puede llevar a casos de burnout.

Entonces, se pudo comprender que los cambios de comportamiento que tienen los colaboradores no es muy tomado en cuenta por los superiores o relativos, no obstante, se debe identificar aquellos cambios que afectan la calidad de vida y laboral del trabajador, ya que cuando existe mayor control de estos, la presencia del Burnout puede evitarse.

Por su parte, la Universidad Continental con sede principal en la ciudad de Huancayo y contando además con nuevos campus universitarios en los departamentos de Lima, Arequipa y Cusco, fue creada el año 1996 y ahora con 20 años de experiencia formando líderes con mentalidad emprendedora, se posiciona entre una de las mejores universidades privadas del país. Asimismo, la Universidad Continental cuenta con cinco facultades en las que imparte 28 carreras profesionales bajo estrictos estándares internacionales y con un enfoque de educación superior, ofreciendo una formación técnica, universitaria y de posgrado, así como modalidades presenciales y semipresenciales con los programas de A distancia y Gente que trabaja, garantizando así una educación de primer nivel. Actualmente la universidad cuenta con más 22

mil estudiantes, 355 trabajadores y 775 docentes aproximadamente. Por lo tanto, la Universidad Continental fue el lugar seleccionado para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, ya que debido a las altas exigencias que tiene producto de su visión de ser una de las 5 mejores universidades privadas del Perú al año 2021, y de una misión de ser una organización de educación superior dinámica que, a través de un ecosistema educativo estimulante, experiencial y colaborativo, forme líderes con mentalidad emprendedora para crear impacto social positivo en el Perú y en el mundo; estas ejercieron cierta influencia en los trabajadores de la universidad que se ven expuestos a situaciones estresantes y cambiantes en su entorno laboral y en sus actividades diarias.

Es por ello que se realizó una encuesta piloto (ver apéndice C) del Síndrome de Burnout a 20 trabajadores del área administrativa con atención al cliente de la Universidad Continental, con el propósito de conocer si presentaban ciertas características del síndrome y que por consecuencia nos daría un indicio de la presencia de ciertos factores del síndrome que inciden en el personal administrativo y también de un padecimiento general de este mismo. El cuestionario consistió de 6 preguntas en total, 2 preguntas por cada una de las 3 dimensiones; Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal. Los resultados se muestran a continuación.

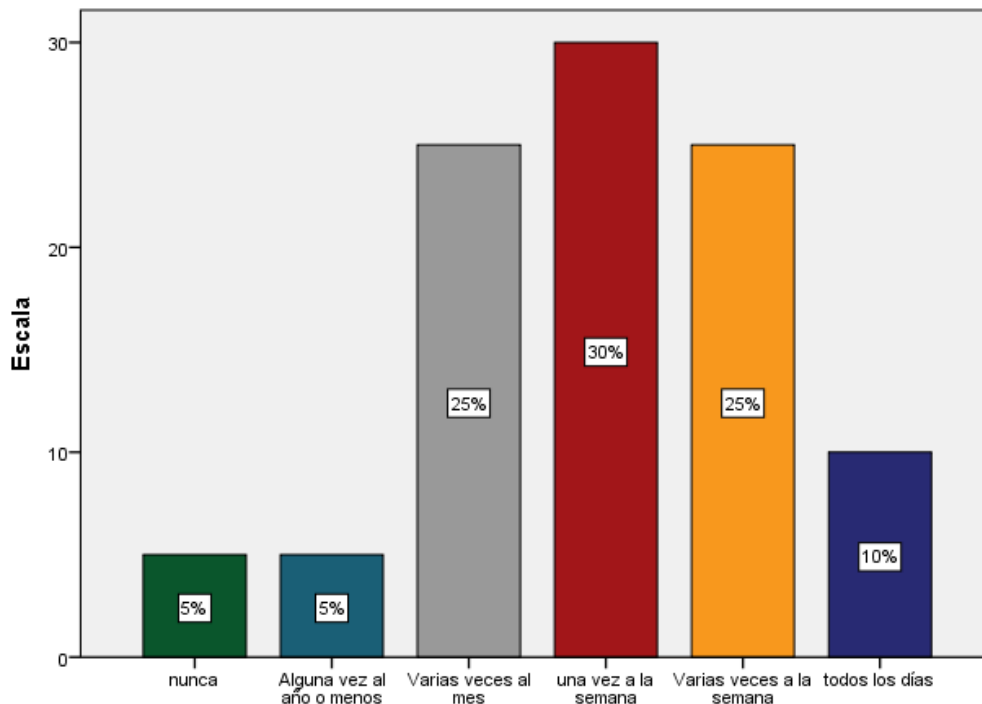


Figura 1. Agotamiento al término de la jornada laboral  
 Nota: Resultados de la aplicación de cuestionario piloto (29/01/2018 al 02/02/2018).

En la figura 1 se presentan los resultados del agotamiento al término de la jornada laboral, donde se obtuvo como resultado que la mayoría conformada por un 90% manifestó sensaciones de agotamiento al mes, a la semana, y todos los días, deduciendo así que los colaboradores con la categoría de administrativos presentaban cansancio o agotamiento al final de su jornada laboral.

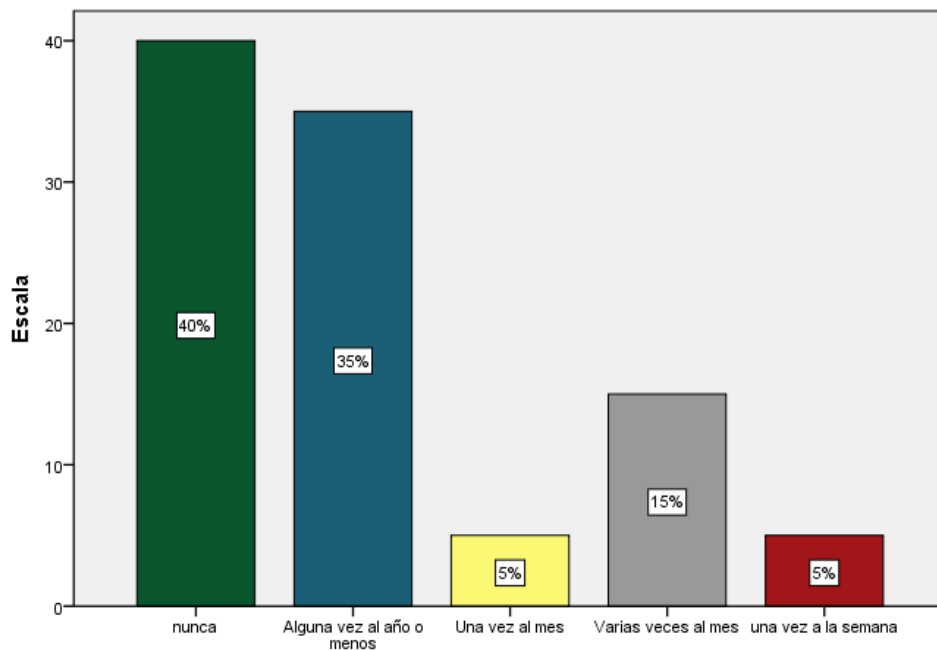


Figura 2. Sensación de desinterés con las personas

Nota: Resultados de la aplicación de cuestionario piloto (29/01/2018 al 02/02/2018).

En la figura 2 se muestran los resultados de la sensación de desinterés hacia las personas por parte del personal administrativo, en el cual se obtuvo que el 75% nunca o algunas veces al año manifestó esa sensación, sin embargo, el resto manifestó desinterés hacia las personas al menos una vez al mes y a la semana, lo cual es un indicador de que existen algunos colaboradores que muestran una actitud de desgano o indiferencia al momento de atender o al estar trabajando.

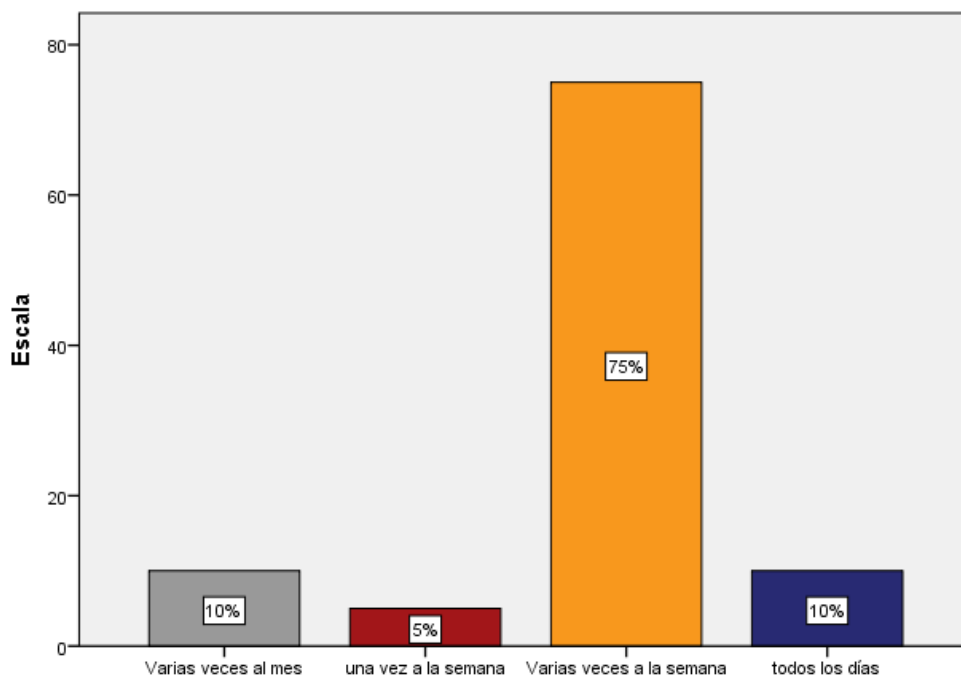


Figura 3. Vitalidad en el trabajo

Nota: Resultados de la aplicación de cuestionario piloto (29/01/2018 al 02/02/2018).

En la figura 3 se muestran también los resultados sobre la vitalidad en el trabajo por parte de los trabajadores del personal administrativo, donde el 90% manifestó al menos un buen estado de ánimo a la semana y diario, sin embargo, el resto indicó sentirse de esa forma ciertas veces al mes, por esta razón se pudo deducir que la vitalidad es un factor que está presente en la mayoría de colaboradores administrativos de la Universidad Continental.

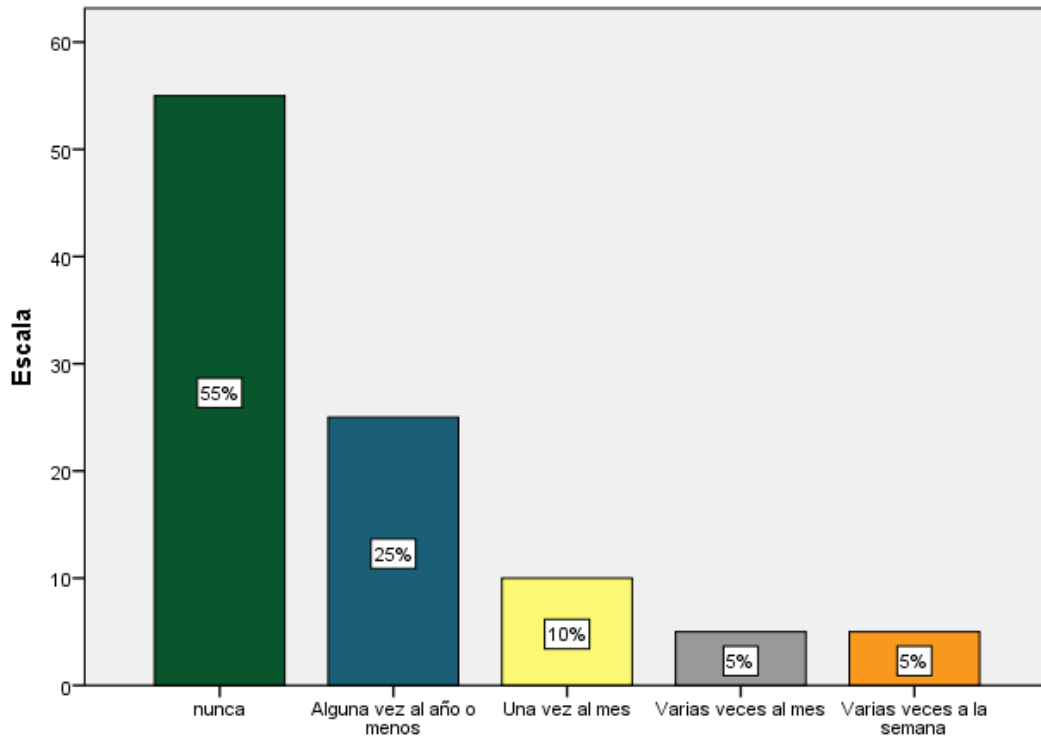


Figura 4. Sin consideración por las personas que atienden  
 Nota: Resultados de la aplicación de cuestionario piloto (29/01/2018 al 02/02/2018).

En la figura 4 se presentan los resultados obtenidos al carente interés del personal administrativo por lo que ocurra con las personas que atienden, donde se obtuvo que en su mayoría el 80% nunca o pocas veces al año manifestó esa sensación, no obstante, el resto expresó sentirse de esa forma algunas veces al mes y a la semana, lo cual fue una señal de que los colaboradores administrativos podrían estar brindando un mal servicio y demostrando así señales de Despersonalización.



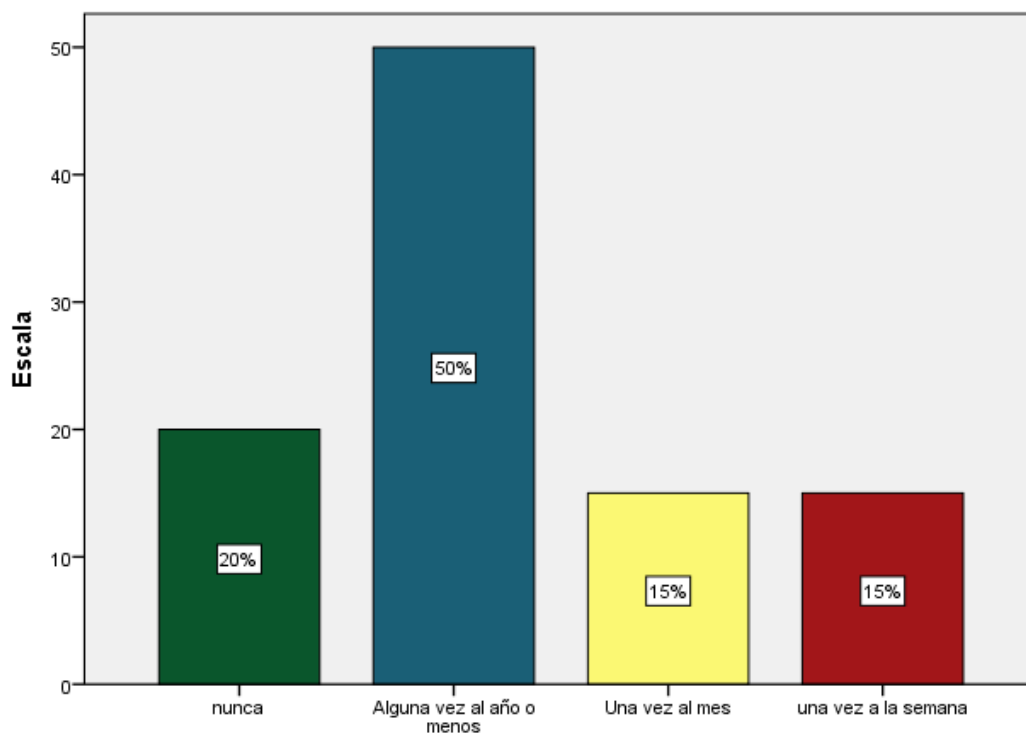


Figura 5. Cansancio al trabajar en contacto directo con las personas

Nota: Resultados de la aplicación de cuestionario piloto (29/01/2018 al 02/02/2018).

En la figura 5 se evidencian los resultados sobre el cansancio al trabajar en contacto directo con las personas, en donde el 70% no manifestó sentir cansancio nunca o algunas veces al año, sin embargo, el resto informó al menos manifestar cansancio una vez al mes y a la semana, por lo que se pudo inferir que algunos colaboradores pueden estar brindando una atención inadecuada y que a la larga puede perjudicar su desempeño.

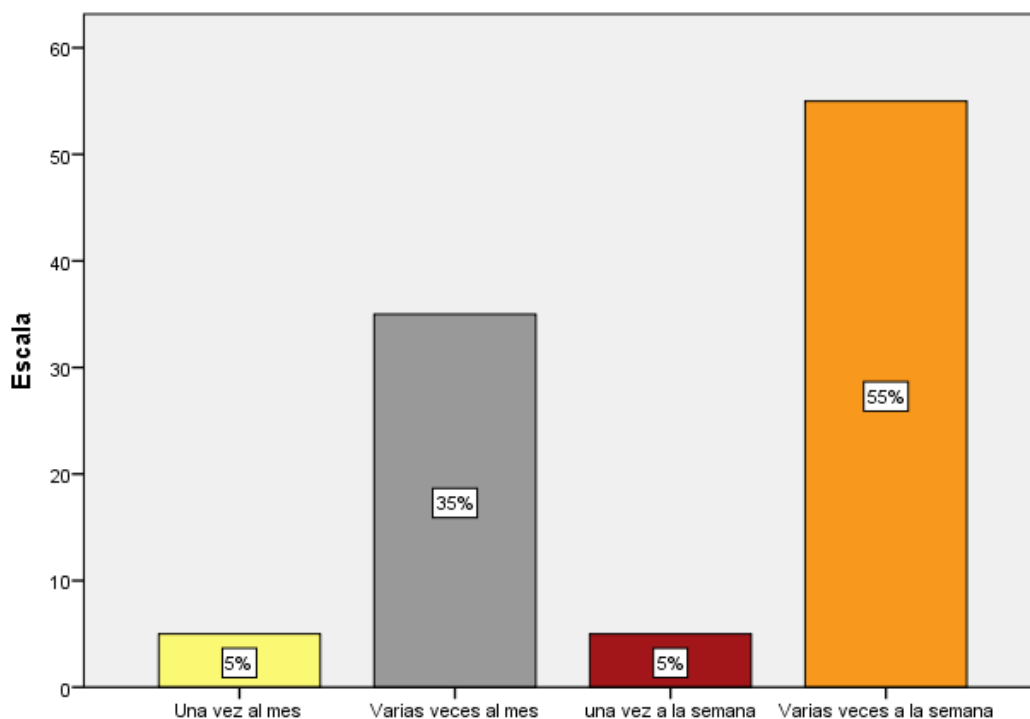


Figura 6. Actitud animada después de atender a las personas  
 Nota: Resultados de la aplicación de cuestionario piloto (29/01/2018 al 02/02/2018).

La figura 6 presenta los resultados de la actitud animada por parte de los colaboradores después de trabajar atendiendo a las personas, en donde resultó que el 60% mantiene una actitud animada una o varias veces a la semana, pero el resto solamente lo hace algunas veces al mes, lo que significó que mayor parte del personal administrativo demuestra una buena conducta y actitud al hacer su trabajo.

Por lo tanto, mediante los resultados obtenidos por el cuestionario piloto que se aplicó al personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018 en las fechas del 29/01/2018 al 02/02/2018, se pudo deducir lo siguiente:

- El personal administrativo en su mayoría presentó cansancio o agotamiento al final de su jornada laboral en un nivel considerable, además cabe resaltar que el cansancio al trabajar en contacto directo con las personas también es un factor que de todas maneras se encuentra presente en los colaboradores encuestados, lo que

conllevaría a pensar que otros factores del agotamiento emocional también puedan estar manifestándose en el personal administrativo.

- La poca importancia que los colaboradores muestran hacia las personas que atienden fue relativamente baja, asimismo el desinterés que muestran hacia las personas en general es otro factor que no se presentó en gran magnitud, lo cual es favorable, sin embargo, existen colaboradores que, si presentaron ambos factores con regularidad, manifestando de este modo características de despersonalización.
- La vitalidad en el trabajo fue un factor que se diferencia de manera positiva entre los colaboradores encuestados, no obstante, la actitud animada después de trabajar atendiendo a las personas es otro factor que no se presentó con regularidad, lo que implica considerar que otros factores de realización personal podrían también estar presente en el personal administrativos en un nivel más bajo.

Es por ello que producto de los resultados obtenidos e inferencias realizadas, esto nos llevó a formular los problemas a estudiar.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuáles son los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

P<sub>E1</sub>. ¿Cuáles son los factores relevantes del agotamiento emocional que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018?

P<sub>E2</sub>. ¿Cuáles son los factores relevantes de la despersonalización que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018?

P<sub>E3</sub>. ¿Cuáles son los factores relevantes de baja realización personal que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018?

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

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

Determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

O<sub>E1</sub>. Identificar los factores relevantes del agotamiento emocional que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018.

O<sub>E2</sub>. Identificar los factores relevantes de la despersonalización que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018.

O<sub>E3</sub>. Identificar los factores relevantes de baja realización personal que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2018.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

##### **1.5.1 Justificación teórica**

Existen diversas investigaciones, artículos y revistas científicas que hablan sobre el síndrome de Burnout, además de teorías y modelos como los de Golembiewski, Munzenrider y Carter, quienes explicaron las fases desencadenantes del Síndrome de Burnout, así mismo, guías y libros como el de Julio César Neffa que dan a conocer sobre el síndrome de burnout en su libro llamado Los riesgos psicosociales en el trabajo. Sin embargo, debemos tener en cuenta que son muy pocos los autores o investigadores que buscaron identificar los factores relevantes de este síndrome en el personal administrativo de alguna institución o empresa, y es por ello que la presente investigación se justifica teóricamente, puesto que contribuyó con teoría del síndrome

de burnout, ayudó a determinar e identificar cuáles son los factores relevantes del síndrome de burnout presentes en el personal administrativo de la Universidad Continental y finalmente, dio a conocer el efecto positivo que tiene su estudio sobre la administración de Recursos Humanos o también llamado, Talento Humano.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Actualmente la mayoría empresas han empezado a brindar mayor importancia a sus colaboradores, ya que son los encargados de planificar y/o realizar las actividades que contribuyan al logro de sus objetivos, por ende se preocupan en identificar y determinar las características de ciertos trastornos psicosociales que afectan al trabajador, como es el caso del síndrome de burnout ya que tiene consecuencias en el clima laboral, desempeño individual del colaborador, la productividad de la empresa y entre otros factores que garantizan el buen funcionamiento empresarial. Es por ello que la presente investigación se justifica en lo práctico, ya que buscó contribuir con las empresas a seguir determinando esas características del síndrome de burnout que afectan al colaborador, para que de una forma u otra estas puedan lograr la productividad deseada y el logro de sus objetivos.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

La presente investigación se justifica metodológicamente, ya que hizo uso del método científico para llevarse a cabo, el cual contribuye con la realización de las investigaciones, se hizo uso de métodos, técnicas, procedimientos, enfoques y se aplicaron instrumentos como el cuestionario con la finalidad de determinar los factores relevantes del síndrome de burnout.

## **1.6. Identificación de las variables**

X: Síndrome de Burnout

## **1.7. Operacionalización de las variables**

Ver apéndice B

## **Capítulo II: Marco Teórico**

El capítulo contiene los antecedentes de investigación divididos en internacionales y nacionales, como también las bases teóricas y la definición de términos básicos.

### **2.1. Antecedentes de Investigación**

#### **2.1.1. Tesis Internacionales**

Colón, Hernández y Torres (2015), con su trabajo de investigación titulado Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, se llevó a cabo en Bárbula-Venezuela, en donde se demostró la importancia que se tiene por contribuir con el bienestar del trabajador y el de la empresa. Este tuvo como objetivo principal analizar el síndrome de burnout en el personal administrativo de una Institución Pública de Educación Superior, donde se obtuvo que la mayoría con un 94% no manifestó agotamiento emocional, el 52% no presentó despersonalización y finalmente no había baja realización personal por parte de los trabajadores, pero sí se presentaron otros factores como reconocimiento, descripción del puesto, entre otros que necesitan ser corregidos. Finalmente se concluyó que el personal administrativo de dicha institución no presentó Síndrome de Burnout, pero si se presentaron algunos factores psicosociales que podrían afectar la organización a futuro.

Realpe (2015), con su estudio denominado El Síndrome de Burnout como factor de riesgo psicosocial en los trabajadores administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito campus El Girón, buscó comprobar si el Síndrome de Burnout afectaba a más del 30% de trabajadores en su nivel más alto debido a diversos factores de riesgo psicosocial que existían en la Universidad, donde se obtuvo como resultados que en las dimensiones del agotamiento emocional, este afectó en su rango

más alto apenas al 3.01% de la muestra, la despersonalización o cinismo en su nivel más alto afectó a solo el 13.53% y el 48.12% sostuvo que la eficacia profesional es media alta, concluyendo así que el síndrome de burnout afecta de cierta forma a los colaboradores, pero no se presentó en más del 30% de ellos en su nivel más alto.

Madero, Ulibarri, Pereyra, Paredes y Briceño (2013), con su trabajo titulado El Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México, Universidad Nacional Autónoma de México, tuvo como objetivo principal determinar cual de las variables sociales y economicoorganizaciones estaban relacionadas con la presencia del síndrome de burnout, los resultados que se obtuvieron con respecto al burnout fue que el 37.9% del total presentó un nivel de medio a alto en la dimensión de Agotamiento Emocional, el 50% presentó el mismo nivel en la dimensión de despersonalización y se observó que el 39.4% no evidenció niveles bajos de Realización personal, con lo cual se concluyó la presencia de burnout en un nivel bajo, pero con variables que se relacionan con el síndrome como la edad y la antigüedad.

De los Ríos, Ocampo, López, Ávila y Tristán (2007), presentaron el Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados, Universidad Autónoma de Aguascalientes, San Luis de Potosí-México. El estudio citado buscó determinar la presencia del Síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una dependencia gubernamental educativa del estado de San Luis Potosí en México, cuyo resultado fue la presencia de niveles altos del síndrome, especialmente en mujeres mayores de 30 años, casados y otros factores relacionados que influyeron en su presencia. Finalmente se llegó a la conclusión de que el Síndrome de Burnout prevalece altamente en los trabajadores administrativos del lugar de estudio y que se deberían generar algunos cambios que mejoren este resultado.



Castro (2017), con su trabajo denominado El Síndrome del Desgaste Profesional en el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome del desgaste profesional Burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, cuyos resultados arrojaron que la mayor parte del fenómeno se asigna en criterios de realización personal, seguido del agotamiento emocional y finalmente la despersonalización, y con respecto al desempeño se obtuvo en gran mayoría que el 60% del desempeño laboral de los administrativos depende de los indicadores de gestión que tiene el puesto, donde se llegó a la conclusión de que si existe una correlación entre ambas variables y que los trabajadores administrativos presentaron un nivel considerable de burnout pero con un nivel favorable de desempeño.

### **2.1.2. Tesis Nacionales**

Aguilar (2016), en su estudio nombrado como Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la facultad de Medicina – UNMSM – 2015, Universidad César Vallejo, Lima-Perú; se observó la importancia que tiene identificar el Síndrome de Burnout para las instituciones, ya que esta puede repercutir o traer consecuencias en los colaboradores. Esta investigación buscó conocer cómo influye el hecho de estar afectado con el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de una Facultad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde los resultados arrojaron que la mayoría conformada por un 91,4% presentó un nivel moderado de este síndrome, pero se obtuvo un nivel poco adecuado de desempeño laboral en un mismo porcentaje, lo que los autores concluyeron que no existe influencia por parte del Síndrome de Burnout sobre la variable anteriormente mencionada.

Quispe (2017), con su trabajo *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado*, 2017, Universidad César Vallejo, Lima-Perú; se demostró el interés de estudiar el clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública, esta investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre ambas variables en el personal administrativo de dicha entidad, los resultados del Síndrome de Burnout arrojaron que el 52.3% obtuvo un nivel bajo del síndrome, el 24.2% un nivel promedio y el 5.4% un nivel alto, pero con respecto al clima laboral el 34.9% mostró un nivel favorable, el 28.5% un nivel promedio y el 2% solo un nivel desfavorable, concluyendo así que no existe una correlación entre ambas variables.

Albán (2016), *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo*, Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú. La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el engagement en el personal administrativo de una institución educativa, donde resultó que el 25% presentaba síndrome de Burnout y el 52% manifestó un nivel promedio de engagement en donde se llegó a la conclusión de que existe una asociación altamente significativa e inversa entre ambas variables.

Sandoval y Alvarado (2015), con su trabajo de investigación denominado *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca*- 2014, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú; buscó conocer el nivel de la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial, en donde se obtuvo que el 46.5% presentaba un nivel bajo de burnout, mientras que el 33.7% un nivel medio y el 19.8% registró un alto nivel y

con respecto al clima organizacional el 50.5% afirmó que es entre excelente y bueno, el 40.6% regular y solo el 8.9% expresó que es malo. Finalmente se llegó a la conclusión de que existe una relación negativa e inversa entre ambas variables, en donde a mejor clima organizacional, menor será el padecimiento del síndrome de burnout.

Huamán y Rodríguez (2017), con su trabajo el Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonso de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016, Universidad Peruana Unión, Tarapoto-Perú; evidenció el interés por conocer el síndrome de burnout en los colaboradores de diversas instituciones, el trabajo buscó determinar las diferencias existentes del síndrome de burnout en los trabajadores de 2 Municipalidades diferentes, en donde se obtuvieron diferencias significativas en las dimensiones del Burnout ya que la Municipalidad Alonso de Alvarado Roque presentó un nivel mayor de Burnout con una media de 59.82 a diferencia de la otra con una media de 56.30. Por lo tanto, se concluyó que los colaboradores de la Municipalidad de Alonso Alvarado son más propensos a presentar este síndrome.

## **2.2. Bases teóricas**

### **A. Síndrome de Burnout**

Maslach, Jackson y Leiter (1997) sostuvieron que: Burnout es un síndrome psicológico de cansancio emocional, despersonalización, y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con otras personas de alguna forma (p.192).

Según Moreno y Baez (2010) afirmaron que: Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso;

el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. (p.42)

Según Neffa (2015) mencionó que: El burnout ha sido considerado como un distrés crónico que se mantiene en el tiempo, y sería consecuencia de la fatiga, del vaciamiento o agotamiento emocional que da lugar a un cinismo caracterizado por la despersonalización, la deshumanización y el distanciamiento, y una pérdida del sentimiento de realización personal por las dificultades encontradas para ser competente y eficaz. (p.319)

Según Gil-Monte, Salanova, Aragón y Schaufeli (2005) argumentaron que: El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en los profesionales del sector servicios cuya actividad laboral se desarrolla hacia personas. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo, y se caracteriza por la aparición de cogniciones, de emociones, y de actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional. (p.13)



Figura 7. Modelo Explicativo del Burnout (Leiter)

Nota: UGT (2006) muestra el modelo explicativo del Burnout de Leiter. (p.12)

## **B. Teorías explicativas del Síndrome de Burnout**

- **Teoría Organizacional**

- a. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

Según Golembiewski, Munzenrider y Carter (como se citó en Campos, 2015) explicaron que: Los autores (Golembiewski et al., 1983; Golembiewski, Munzenrider y Stevenson, 1984 y 1986; Golembiewski y Munzenrider, 1988) desarrollan su modelo a partir de la propuesta de Maslach y Jackson (1981) en el denominado Inventario de burnout de Maslach (MBI, Maslach Burnout Inventory). Exponen que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico derivado de situaciones de sobrecarga laboral y carencia de rol, por lo que el individuo tiene que trazar una estrategia de afrontamiento al estrés, que implica un distanciamiento y a su vez, la despersonalización. A continuación, se desarrolla una experiencia de baja realización personal en el trabajo, que va a inducir la aparición del agotamiento emocional. Resumiendo, la dimensión que mejor predice el síndrome de burnout es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal, y por ultimo aparecería el agotamiento emocional. (p.69)

- b. Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Cox, Kuk y Leiter (como se citó en Martínez, 2010) afirmaron que: Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el Burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el

agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral. Otro antecedente del Burnout es lo que Cox y cols (1993) denominan salud de la organización. Éste se refiere al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc). (p.18)

c. Modelo de Winnubst (1993)

Según Sedano (2016) sostuvo que: Winnubst se centra en las relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del síndrome de burnout. La estructura organizacional, la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización. Estos criterios éticos hacen posible predecir la medida en que las organizaciones inducirán en sus miembros tensión y el síndrome de burnout. (p.32)

- **Teoría Sociocognitiva del yo**

a. Modelo de competencia social de Harrison (1983)

Martínez (2010) argumentó que: Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la competencia percibida como función del SB. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos;

ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el SB. (p.14)

b. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)

Según Martínez (2010) sostuvo que: Para Cherniss, la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Burnout. Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa. (p.15)

c. Modelo de Pines (1993)

Según Pines (como se citó en Campos, 2015) propuso un modelo semejante al de Harrison con la diferencia de que entiende que sólo padecerá burnout la persona que proporcione un sentido existencial a su trabajo, o sea, que su vida adquiere sentido porque lo que hace para ayudar a los demás, es útil. Para este autor, el síndrome de burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en personas altamente motivadas hacia su trabajo; sin embargo, en el caso de que la persona no se sienta suficientemente motivada experimentaría estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no el burnout. (p.78)

d. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Martínez (2010) manifestó que: Thompson et al. Destacan cuatro factores implicados en la aparición del Burnout, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son: 1) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto. 2) El nivel de autoconciencia. 3) Las expectativas de éxito personal. 4) Los sentimientos de autoconfianza. Estos autores plantean que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de retirada mental o conductual de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales. (p.15).

- **Teoría del Intercambio Social**

a. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

El modelo de Buunk y Schaufeli (como se citó en Campos, 2015), conocido como el modelo de comparación social, derivó del estudio en profesionales de enfermería. Identifican tres variables estresoras para el desarrollo del burnout: a) la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que se siente y se piensa sobre cómo debe actuar), b) la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben durante las relaciones) y c) la falta de control (la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales). (p.81)



b. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

Martínez (2010) argumentó que: La teoría de Conservación de Recursos es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Burnout. Según esta teoría, para reducir los niveles de Burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Burnout. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Burnout son las de tipo activo. (p.17)

**C. Dimensiones**

Las dimensiones que caracterizan al Síndrome de Burnout son el Agotamiento emocional o cansancio emocional, la despersonalización o deshumanización y la falta o baja realización personal, las cuales sirvieron como categorías que agrupan los diversos síntomas del Síndrome de Burnout.

- Agotamiento o cansancio emocional

Gil-Monte et al. (2005) sostuvo que el agotamiento emocional es: Experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios debido al contacto diario y continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y que presentan problemas o resultan problemáticas (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc.). (p.14)

UGT (2006) mencionó sobre el agotamiento emocional lo siguiente: Se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza. (p.10)

- Despersonalización o Deshumanización

Según la Secretaría de Desarrollo Social (2017) explicó sobre la despersonalización o cinismo lo siguiente: Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, irónicas y frías hacia otras personas (insensibilidad), especialmente hacia los usuarios. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral. (p.10)

Gil-Monte et al. (2005) mencionaron que la despersonalización es el: Desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v.g., al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena, etc.). (p.14)

- Falta o baja realización personal

UGT (2006) explicó lo siguiente sobre la baja realización personal: Suponen tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Esta autoevaluación negativa afecta considerablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas atendidas. (p.11)

Gil-Monte et al. (2005) manifestaron que la baja realización personal es: Tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. (p.14)

#### **D. Tipos**

Según UGT (2006) mencionó que en cuanto a las modalidades, se diferencian dos que surgen de la ambigüedad en su concepto:

- Burnout activo, que se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizaciones o elementos externos a la profesión.
- Burnout pasivo, donde destacan los sentimientos de retirada y apatía. (p.13)

## **E. Características**

Para entender a fondo al Síndrome de Burnout, se necesitó conocer las características principales que lo definen, ya que son importantes para que las organizaciones puedan reconocer y tomar en cuenta un problema que puede traer consecuencias tanto a nivel personal como organizacional a corto o a largo plazo.

Según Maslach y Leiter (como se citó en Secretaría de Desarrollo Social, 2017) explicó que las características generales del Burnout son las siguientes (i) Es un fenómeno relacionado con el trabajo, (ii) Condición psicológica negativa, que con frecuencia, el individuo no se da cuenta de que lo padece hasta después de mucho tiempo. (iii) Ocurre entre aquellos que tienen un alto nivel de motivación hacia el éxito en sus carreras, altas expectativas y metas acerca de sus propios logros. (p.9)

Según UGT (2006), este argumentó que: En términos simples pero rigurosos este síndrome de desgaste profesional o de estar quemado por el trabajo no es sino una respuesta a una situación de estrés laboral crónico, esto es, prolongado en el tiempo. Esta respuesta se caracteriza por: (i) Desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, así como hacia el propio papel o rol profesional, (ii) Encontrarse emocionalmente agotado. (p.9)

## **F. Causas**

Cuando se habló sobre las causas, estas se refieren a aquellos factores que originan o desencadenan el problema en sí, pudiendo llegar hasta un punto en el que es inevitable. En el caso del Síndrome de Burnout, el contacto o relación directa con las personas es sin duda un causante que origina la presencia de este en diversos profesionales cuya finalidad es brindar servicios.

Según Neffa (2015), explicó que entre las principales causas del síndrome de burnout estan: (i) Las continuas y repetidas presiones emocionales de un trabajador asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, alumnos, pacientes o clientes, por un período prolongado, y que resulta de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y los resultados adversos que se obtienen, (ii) El síndrome de burnout resulta de la desilusión luego de haber estado fuertemente motivados. Por el contrario, un trabajador que no esté inicialmente muy motivado puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no propiamente el síndrome de burnout, (iii) El contacto directo con personas que tienen dificultades, problemas de salud o carencias, a las cuales les dedica cuidadosa atención durante un tiempo prolongado, pero sin poder finalmente resolver sus problemas. (p.325)

### G. Síntomas

Otro punto a tener en cuenta son los síntomas que una persona con Síndrome de Burnout presenta. En su mayoría, muchas personas confunden los síntomas que padecen al relacionarlo rápidamente con el estrés laboral, pero a continuación se muestran los síntomas del Burnout divididos en las siguientes categorías.

Tabla 1. Síntomas del Síndrome de Burnout

<b>Síntomas Cognitivos</b>	<b>Síntomas afectivo - emocionales</b>	<b>Síntomas actitudinales</b>	<b>Otros síntomas</b>
Sentirse contrariado	Nerviosismo	Falta de ganas de seguir trabajando	<b>Conductuales</b>
Sentir que no valoran tu trabajo	Irritabilidad y mal humor	Apatía	Aislamiento
Percibirse incapaz para realizar las tareas	Disgusto y enfado	Irresponsabilidad	No colaborar
Pensar que no puedes abarcarlo	Frustración	Escaquearse	Contestar mal
	Agresividad	Pasar de todo	Enfrentamientos

todo	Desencanto	Estar harto	<b>Físicos</b>
Pensar que trabajas mal	Aburrimiento	Intolerancia	Cansancio
Falta de control	Agobio	Impaciencia	
Verlo todo mal	Tristeza y depresión	Quejarse por todo	
Todo se hace una montaña	Desgaste emocional	Evaluar negativamente a compañeros	
Sensación de no mejorar	Angustia	Romper con el entorno laboral	
Inseguridad	Sentimientos de culpa	Ver al cliente como un enemigo	
Pensar que el trabajo no vale la pena		Frialdad hacia los clientes	
Pérdida de autoestima		No aguantar a los clientes	
		Indiferencia	
		Culpar a los demás de su situación	

Nota: Gil-Monte et al. (2005) presenta los principales síntomas psicológicos del SQT. (p.17)

## **H. Consecuencias**

Sin duda alguna, las consecuencias que el Síndrome de Burnout trae a las personas pueden ser muy perjudiciales, tanto para su salud personal, su entorno y para la organización en general.

Neffa (2015) presentó una serie de consecuencias por categorías que se muestran a continuación:

- a. Sobre la empresa y organización

- Progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad)
- Disminuye la productividad y la calidad del trabajo
- Se reduce el rendimiento, lo cual afecta a los servicios que se prestan.
- Se da un alto ausentismo, desaliento y desmotivación
- Aumentan los deseos de cambiar de puesto o de dejarlo por otra ocupación.

b. Sobre la salud del trabajador

- Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres perturbación de los ciclos menstruales.
- Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alienación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.
- Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente o usuario, ausentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad,

atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). Las relaciones se hacen más tensas, la comunicación es deficiente y el trabajador tiende a aislarse y con frecuencia desemboca en el alcoholismo o el consumo inadecuado de drogas. (p.328)

## **I. Evolución**

De acuerdo a UGT (2006) explicó que se han descrito 4 formas de evolución de esta patología: (i) Leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, (ii) Moderada: aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa, (iii) Grave: mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos, (iv) Extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. (p.11)

## **J. Etapas**

Como mencionó Neffa (2015) las etapas del Síndrome de Burnout son las siguientes: (i) Una primera etapa es el entusiasmo, cuando el trabajador tiene mucha energía y aspiraciones, experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos que encuentra se interpretan como algo pasajero solucionable, (ii) Otra etapa es el estancamiento, cuando comienza a experimentar que no se cumplen sus expectativas y



que los objetivos buscados parecen difíciles de conseguir a pesar del esfuerzo, debido a un desajuste entre demandas laborales, el contexto y los recursos del trabajador, (iii) La tercera etapa es de frustración, el trabajador se desilusiona y pierde su motivación laboral cuando emergen los problemas emocionales, físicos y conductuales, (iv) Hacia el final del proceso hay una etapa de apatía cuando el trabajador se resigna ante la imposibilidad de cambiar las cosas, se desalienta y baja los brazos, (v) Finalmente, se experimenta el burnout propiamente dicho cuando la persona se enfrenta a la imposibilidad física, psíquica y mental de seguir adelante en ese trabajo y se acentúan los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, a lo cual se agrega el sentimiento de culpa que intensifica los otros signos. Los teóricos no están de acuerdo acerca de cuál es el síntoma prioritario que conduce a los otros, pero todos coinciden en que los tres están presentes entre quienes sufren el burnout. (p.327)

## **K. Prevención**

Sin duda la prevención es un mecanismo por el cual se llegan a evitar muchos problemas en una organización, en este caso existe una serie de sugerencias que deberían ser tomadas en cuenta por los encargados de Recursos Humanos, para así evitar perjudicar la productividad y el buen funcionamiento de la organización que es lo que toda organización busca.

Según Neffa (2015) explicó que según el nivel en que se produce el burnout, las estrategias de intervención se pueden agrupar en varias categorías: (i) Intervenir sobre la organización, para mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo, aumentar el grado de autonomía y control del trabajo y descentralizar la toma de decisiones; (ii) Perfeccionar el análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de rol, estableciendo líneas claras de autoridad y

responsabilidad, y definiendo las competencias y responsabilidades de forma precisa y realista; (iii) Promover la seguridad en el empleo, la participación y cooperación en la organización, mejorar el clima social laboral y las redes de comunicación y promover la flexibilidad horaria, (iv) Establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, fomentar las relaciones interpersonales, fortalecer los vínculos sociales dentro del grupo de trabajo, establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo y facilitar la formación e información. (p.331)

De acuerdo con UGT (2006) sostiene que las acciones para la prevención del SQT pasa por tres tipos de medidas:

- a. Para provocar cambios en la organización
  - Realizar la identificación del síndrome mediante la evaluación de riesgos psicosociales.
  - Mejorar el clima de trabajo promoviendo el trabajo en equipo.
  - Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
  - Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.
  - Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
  - Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.
  - Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.
  - Fomentar la colaboración en la organización.

- Fomentar la flexibilidad horaria.
  - Promover la seguridad en el empleo
  - Programas de anticipación hacia lo real: debido a las discrepancias que se produce entre las expectativas de los trabajadores cuando se incorporan al trabajo y, la realidad con la que se encuentran supone un choque que se puede evitar mediante la implantación de programas de simulador de rol.
- b. Para promover cambios y capacidades en las personas:
- Programas dirigidos a la adquisición de destreza para la resolución de problemas - asertividad, manejo eficaz del tiempo.
  - Programas dirigidos para la adquisición de destreza en la mejora del control de las emociones para mantener la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente, alumno (técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal).
  - Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo.
- c. Para promover dinámicas de grupo: el apoyo social, tanto por parte del ambiente de trabajo como por parte de lo familiar es fundamental para adquirir unas habilidades. El apoyo social permite saber a las personas que se preocupan por ellos y que son valorados y estimados. Así, es importante:
- Fomentar las relaciones interpersonales.
  - Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
  - Establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo.
  - Facilitar formación e información. (p.32)

Como hizo mención Moreno y Báez (2010), las intervenciones diseñadas para Burnout o Desgaste Profesional se dirigen al ámbito organizacional y al individual. Las medidas organizacionales suelen ser cambios en los procedimientos como reestructuración de tareas, evaluación del trabajo para reducir las demandas y aumentar el control. Las medidas individuales suelen dirigirse a mejorar la competencia emocional del trabajador y las capacidades de afrontamiento y apoyo social.

a. Nivel organizacional

- Distribución de folletos, información sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional.
- Ajustar el nivel de compromiso de los trabajadores y fomentar el que se marquen objetivos realistas. En este sentido involucrar a la dirección puede ser muy interesante para que tengan en cuenta las expectativas irreales que algunos profesionales pueden tener sobre su vida profesional (Gil Monte, Carretero y Roldan, 2005).
- Intervención sobre el diseño del trabajo: Reducción de la sobrecarga laboral (Gil Monte, García Huesas y Caro, 2008) y fomento de la autonomía del trabajador (Munyon, Preaux y Perrewé, 2009).
- Ambiente estimulante y de apoyo a los trabajadores, con liderazgo justo y un ambiente social positivo.
- Se ha propuesto la contratación de personas menos propensas al Síndrome (Munyon, Preaux y Perrewé, 2009).
- El fomento del apoyo social parece ser algo positivo para la prevención de burnout siempre que se realice de forma adecuada o de lo contrario puede tener efectos negativos (Zellars y Perrewé, 2001)

b. Nivel individual

- A nivel individual existen programas que aplican terapias cognitivas, técnicas de relajación (Van Rhenen et al. 2005) y risoterapia (Kanji White, y Ernst, 2006)
- Entrenamiento en comunicación al personal (Cohen y Gagin, 2005)
- Fomento de la autoeficacia (Gil Monte, García Huesas y Caro, 2008)
- Parece ser que las intervenciones que conjugan un enfoque individual con el organizacional son más eficaces que las que se dirigen a uno solo de esos aspectos (Awa et al, 2010). (p.133)

#### **L. Diferencia entre burnout y estrés**

Muchas personas se cuestionaron la diferencia entre el Síndrome de Burnout y el estrés, puesto que la mayoría de profesionales al manifestar síntomas de cansancio físico, emocional, incomodidad por los demás y malestar en el trabajo, directamente relacionan los síntomas con el estrés, ya que ambas variables suelen ser aparentemente similares pero al final resultan ser completamente diferentes por las características que presentan.

Tabla 2. Diferencias entre lo que es estrés y lo que es Burnout

<b>Estrés</b>	<b>Burnout</b>
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	Sólo tiene efectos negativos

Nota: UGT (2006) muestra las diferencias entre el Estrés y el Burnout. (p.14)

## **M. El Síndrome de Burnout en el Perú**

Si bien es cierto, la situación actual del Síndrome de Burnout en el Perú es reflejado por la cantidad de estudios que se hacen en diferentes grupos de personas y por los niveles de Burnout que presentan cada uno de ellos, tomando en consideración la profesión o el estilo de vida de cada uno. A continuación se muestran algunos casos de Burnout en el Perú.

### **a. Estudiantes**

A pesar de que el Síndrome de Burnout es un problema que en su mayoría se presenta en gente profesional, los estudiantes no son ajenos a padecerlo, ya que un estudio realizado por Estela, Jiménez, Landeo, Tomateo y Vega (2010) buscó conocer la prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes del séptimo año de medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en donde los resultados arrojaron una prevalencia del Síndrome de Burnout en el 57,2% (59) de

los estudiantes, también más de la mitad de la población presentó niveles medio o alto de despersonalización en un 68,9% (71) y agotamiento emocional en el 67% (69) y solo el 35% (36) de los estudiantes presentaron baja realización personal, llegando a la conclusión que el Síndrome de Burnout estuvo presente en más de la mitad de estudiantes de medicina de la UPCH. Esto sin duda indica que el Síndrome de Burnout también es un problema que afecta a estudiantes universitarios y no solo a profesionales con alta carga laboral como se creía, definitivamente es un punto a tomar en consideración para futuras investigaciones.

#### b. Docentes

La docencia en el Perú es una de las profesiones que ha tenido mayor demanda los últimos años y por ende uno de los trabajos que más casos de estrés y Síndrome de Burnout ha generado en sus protagonistas. Esto se ve reflejado en un estudio realizado por Choy (2017), el cual analizó la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Lima metropolitana, en donde se determinó que el 30,2% de los docentes encuestados presentaban síntomas altos de Burnout y que existía una relación entre ambas variables en estudio. Esto nos da un indicio de que la mayoría de docentes a nivel nacional se ven expuestos a situaciones estresantes que estaría provocando la aparición del síndrome en mención, perjudicando a su vez su desempeño y a consecuencia de ello el aprendizaje del estudiante.

#### c. Médicos y Enfermeras

Como se hizo mención en capítulos anteriores, el Síndrome de Burnout en su mayoría se encuentra presente en aquellos profesionales que brindan servicio o atención a las personas, como es el caso de los médicos y enfermeras. Un estudio

realizado por Maticorena, Beas, Anduaga y Mayta (2016) buscó estimar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los médicos y enfermeras del Perú en el año 2014, en el que se obtuvo una prevalencia global del síndrome de 2.8% y que además la prevalencia fue mayor en médicos que en enfermeras independientemente del punto de corte usado. Definitivamente este es un claro panorama que refleja la situación actual del personal sanitario de nuestro país que a la larga podría incrementarse y traer mayores consecuencias.

#### d. Ingenieros

Finalmente una de las profesiones también propensas a sufrir de este problema y con mayor cantidad de profesionales en el Perú son las relacionadas con la ingeniería. Esto se puede evidenciar en el estudio realizado por Arias y Nuñez (2014), el cual tuvo como objetivo analizar el Síndrome de Burnout en una muestra de 58 supervisores de seguridad industrial, los resultados obtenidos arrojaron que el 87% de los encuestados presentaron niveles moderados de Burnout, además, de que la baja realización personal tuvo mayor grado de severidad de las tres dimensiones y como información adicional que las mujeres se encontraron más afectadas por el síndrome.

Como se pudo apreciar, el Perú ha venido presentando muchos casos de Síndrome de Burnout en sus profesionales, sin duda alguna es una realidad que debe ser tomada en cuenta por los profesionales de Recursos Humanos con el fin de adoptar medidas preventivas y solucionar problemas que afecten la productividad del talento humano.



### 2.3. Definición de términos básicos

- **Síndrome de Burnout:** Tipo de estrés laboral crónico caracterizado por cansancio emocional y físico, cambios bruscos de comportamiento y pérdida de motivación por las actividades que realiza.
- **Síndrome:** Conjunto de síntomas o signos que se presentan simultáneamente y caracterizan una enfermedad o condición particular.
- **Burnout:** Quemarse, consumirse o agotarse.
- **Agotamiento:** Fatiga extrema o cansancio excesivo producto de realizar una actividad en particular.
- **Agotamiento emocional:** Disminución y pérdida de recursos emocionales que resultan de las exigencias propias y el estrés.
- **Deshumanización:** Proceso en el cual una persona pierde o abandona sus rasgos o características humanas.
- **Despersonalización:** Sensación o impresión de estar separado de uno mismo de los sentimientos y pensamientos.
- **Realización:** Consecución o logro de los objetivos, anhelos y sueños de una persona, sentimiento de satisfacción que se siente resultado de ello.
- **Realización personal:** Sentimiento de plenitud de una persona producto de la obtención y realización de objetivos propios o colectivos.
- **Organización:** Conjunto de personas y medios con un fin en común y debidamente organizados.
- **Jornada:** Tiempo que se le destina a una cierta actividad.

- **Administrativo:** Colaborador o trabajador de una empresa que trabaja en oficinas y desempeña trabajos en áreas administrativas.
- **Psicosocial:** Se refiere al ser humano y su inclusión en sus respectivos entornos sociales o el estudio de su comportamiento en un contexto social.
- **MBI:** Maslach Burnout Inventory (Inventario de Burnout de Maslach)

## Capítulo III: Metodología

En el capítulo, se da a conocer el método de investigación, como también la configuración de la investigación compuesta por el enfoque, tipo, nivel y diseño que tiene el presente trabajo; adicionalmente a ello, da a conocer la población y muestra, además del instrumento de recolección de datos, conjuntamente con el proceso y descripción del análisis de estos mismos.

### 3.1. Métodos de Investigación

Según Bunge (como se citó en Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014), planteó que una investigación utiliza el método científico si cumple con las siguiente etapas: (i) Descubrimiento del problema o laguna en un conjunto de conocimientos, (ii) Planteamiento preciso del problema, en lo posible en términos matemáticos, (iii) Búsqueda de conocimientos o instrumentos relevantes al problema (v.g. datos empíricos, teorías, aparatos de medición, técnicas de cálculo), (iv) Tentativa de solución del problema con ayuda de los medios identificados, (v) Invención de nuevas ideas (hipótesis, teorías o técnicas) o producción de nuevos datos empíricos, que prometan resolver el problema, (vi) Obtención de una solución (exacta o aproximada) del problema con ayuda del instrumental conceptual o empírico, (vii) Investigación de las consecuencias de la solución obtenida. Si se trata de una teoría, búsqueda de predicciones que puedan hacerse con su ayuda, (viii) Puesta a prueba (contrastación) de la solución: confrontación de ésta con la totalidad de la teoría y de la información empírica pertinente, (ix) Corrección de las hipótesis, teorías, procedimientos o datos empleados en la obtención de la solución incorrecta. (p.121)

Por lo tanto, la investigación desarrolló el método científico ya que se pudo identificar un problema general, se aplicaron instrumentos que nos permitieron recopilar la información

suficiente, además de que se generó conocimiento científico y en respuesta a ello, incrementó nuestro poder y bienestar personal y colectivo.

### **3.2. Configuración de la Investigación**

#### **3.2.1 Enfoque de la Investigación**

De acuerdo a Hernández, Fernandez y Baptista (2014) mencionan que: El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar o aludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

Debido a ello, en la investigación se hizo uso del enfoque cuantitativo, ya que para la recopilación de datos se utilizará una escala y métrica definida bajo el modelo de Likert.

#### **3.2.2 Tipo de Investigación**

Según Ñaupas et al. (2014) argumentaron que: La investigación aplicada, recibe el nombre de aplicada, su motivación es la simple curiosidad, de aplicar los conocimientos, teorías antes desarrolladas, comprende dos niveles, aunque algunos como Selltiz et al distingue tres niveles: el exploratorio, descriptivo y el explicativo. (p.91)

Por lo tanto, la investigación se determinó de tipo aplicada, porque se hizo uso de la teoría antes descrita sobre el Síndrome de Burnout y esta fue aplicada en el

personal administrativo de la Universidad Continental, para poder determinar su incidencia.

### **3.2.3 Nivel de la investigación**

Carrasco (2013) sostuvo sobre la investigación social descriptiva lo siguiente:

En este nivel se conoce, identifica y describe las características esenciales del fenómeno social en estudio, respondiendo las preguntas: ¿cómo es?, ¿cuáles son?, ¿Dónde están?, ¿cuántos son?, etc. (p.50)

Según Ñaupas et al. (2014) mencionaron sobre la investigación básica descriptiva lo siguiente: La IB descriptiva es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales. (p.92)

Según Roberto Hernández Sampieri (como se citó en Valderrama, 2007) reveló sobre la investigación descriptiva que: El propósito de esta investigación es que el investigador describe situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan con la precisión posible diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (p.30)

Por lo tanto, investigación se determinó con un nivel descriptivo ya que se buscó delinear o describir determinadas características de los trabajadores administrativos de la Universidad Continental.

### **3.2.4 Diseño de investigación**

Según Carrasco (2013) argumentó sobre los diseños no experimentales de investigación lo siguiente: son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. (p.71)

Además, Carrasco (2013) mencionó sobre los diseños transeccionales descriptivos lo siguiente: Estos diseños se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo. (p.72)

Hernández et al. (2014) sostuvieron sobre la investigación no experimental que: son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p.152)

Por lo tanto, la investigación fue de diseño no experimental, transeccional descriptivo, puesto que no se manipularon variables, se observó de manera natural todo lo que ocurre sin hacer alguna intervención.

## **3.3. Población y Muestra**

### **3.3.1. Población**

Ñaupas et al. (2014) mencionaron que en las ciencias sociales la población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación. (p.246)

Según Fracica (como se citó en Bernal, 2000) sostuvo que población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo. (p.158)

Además, Carrasco (2013) lo definió como conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (p.236)

Así, mediante lo expuesto anteriormente, la investigación tuvo como población a todo el personal administrativo que se encuentra en diversas áreas de la Universidad Continental con sede en la ciudad de Huancayo, estando conformados con un total de 355 trabajadores en general.

### **3.3.2. Muestra**

Ñaupas et al. (2014) argumentaron que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo. (p.246)

Como mencionó Bernal (2000) la muestra es la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p.159)

Según Ñaupas et al. (2014) sostuvieron sobre los muestreos no probabilísticos que: Son los procedimientos que no utilizan la ley del azar ni el cálculo de probabilidades y por tanto las muestras que se obtienen son sesgadas y no se puede saber cuál es el nivel de confiabilidad, de los resultados de la investigación. (p.253)

Para Carrasco (2013) argumentó sobre los muestreos por cuotas que: Consiste en clasificar a la población en grades grupos o categorías, para luego seleccionar sobre la base de su propio criterio las unidades de análisis. (p.243)

Por lo tanto, la investigación hizo uso del tipo de muestreo no probabilístico y por cuotas, ya que se seleccionó en función al juicio y la intención personal, además que se clasificó a la población por categorías, para después seleccionarlas según un criterio.

**a) Tamaño de la muestra**

Acorde con Bernal (2000) mencionó que: En la investigación científica, el tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística, y por ello es necesario conocer algunas técnicas o métodos de muestreo. (p.160)

Según Ñaupas et al. (2014) argumentaron que: Cuando se trata de investigaciones más serias es necesario recurrir a procedimientos matemático-estadísticos. (p.247)

Por lo tanto, el tamaño de muestra se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

*N*: Población

*Z*: Nivel de confianza (95%)

*P*: Probabilidad de que cada elemento sea escogido (50%)

*Q*: Probabilidad de que cada elemento no sea escogido (50%)

*E*: Error de muestra (5%)

*n*: Muestra

$$N = 58 ; Z = 1.96 ; P = 0.5 ; Q = 0.5 , E = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96^2)(58)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(58 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 50$$



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **a) Instrumento de la investigación**

Según Carrasco (2013) afirmó que: Los instrumentos de investigación cumplen roles muy importantes en la recogida de datos, y se aplican según la naturaleza y característica del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación. (p.334)

Por ende, para determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo se hizo uso de la reconocida encuesta de Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI - HSS), (ver apéndice D) ya que nos permitió realizar la medición y registrar la información proporcionada por los colaboradores en relación con nuestros objetivos. Además, cabe resaltar que, en la mayoría de estudios relacionados al Síndrome de Burnout, este instrumento resultó ser el más confiable de entre todos los propuestos debido a la exactitud de sus preguntas.

El Maslach Burnout Inventory o MBI es un instrumento que consta de 22 preguntas distribuidas entre las tres dimensiones, el agotamiento emocional cuenta con 9 preguntas, despersonalización con 5 preguntas y la baja realización personal cuenta con 8 preguntas respectivamente. Las alternativas se muestran en una escala de frecuencia tipo Likert en la cual 0 corresponde a Nunca y 6 corresponde a diariamente.

Según Maslach, Jackson, & Leiter (1997) argumentó que: Las preguntas son respondidas en términos de la frecuencia con los cuales el encuestado experimenta dichos sentimientos en una escala completamente anclada de 7 puntos (que va desde 0, nunca a 6, todos los días). Porque tal formato de respuesta es menos similar al formato típico usado en otras autoevaluaciones de actitudes y sensaciones, falsas correlaciones con otras medidas (debido a similitudes en formatos de respuesta) deben ser minimizados. Además, el explícito anclaje de los 7 puntos en la dimensión de frecuencia

crea una escala de respuestas más estandarizada, de manera que el investigador puede estar bastante seguro acerca del significado asumido por los encuestados por cada valor de escala. (p.193)

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, este fue aplicado a una muestra de 16 trabajadores administrativos para proceder posteriormente al cálculo del índice de confiabilidad Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 3 Estadística de validez y confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,746	,711	22

Nota: Resultados de confiabilidad y validez del instrumento

Según Córdova (como se citó en Marca, 2017) plantea una forma de interpretación del Alfa de Cronbach de la siguiente manera:

Tabla 4 Escalas de Confiabilidad

Escala	Categoría
R = 1	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
R = 0	Confiabilidad nula

Nota: Realizado por Isaac Córdova, San Marcos 2013.

Entonces de acuerdo a lo planteado por el autor, podemos decir que la confiabilidad del instrumento es alta. Además se muestra a continuación la matriz de correlaciones de cada una de las 22 preguntas del cuestionario planteado.

Tabla 5. Matriz de correlaciones de ítems

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	59,44	162,129	,536	,718
Me siento cansado(a) cuando termino mi jornada de trabajo.	58,31	169,029	,295	,737
Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	59,63	165,050	,408	,727
Siento que puedo comprender con facilidad a las personas.	56,56	189,462	-,133	,756
Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	61,13	173,050	,232	,742
Trabajar todo el día con personas me cansa.	60,38	162,917	,461	,723
Siento que trato eficazmente los problemas de las personas.	57,00	183,200	,050	,752

Siento que mi trabajo me esta desgastando.	60,44	156,129	,621	,709
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.	57,50	174,400	,230	,741
Siento que me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.	61,31	179,296	,213	,742
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	60,88	165,317	,399	,728
Me siento con mucha energía en mi trabajo.	56,88	190,783	-,184	,758
Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	61,13	159,050	,588	,713
Siento que estoy trabajando demasiado.	59,44	154,262	,620	,707
Siento realmente que no me importa lo que le ocurra a las personas.	61,75	183,133	,280	,742
Trabajar directamente con personas me produce estrés.	61,00	164,267	,541	,719

Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con las personas en mi trabajo.	56,88	191,050	-,161	,763
Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.	57,25	184,333	,041	,751
Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.	57,75	188,333	-,093	,768
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	60,56	161,462	,491	,720
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	57,63	176,383	,176	,746
Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	60,50	160,800	,507	,719

---

Nota: Resultados de la encuesta piloto aplicado a 16 administrativos.

## **b) Técnica de Investigación**

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta (MBI - HSS), la cual estuvo elaborada en una escala de Likert de siete opciones y con 22 preguntas en general.

### **3.5. Proceso de recolección de datos**

Para proceder con la recolección de datos, se realizó el siguiente proceso: (i) Inicio, (ii) Adaptación del cuestionario, (iii) Prueba del cuestionario, (iv) Aplicación del cuestionario, (v) Recolección de datos y (vi) Análisis de datos obtenidos mediante SPSS.

### **3.6. Descripción del análisis de datos.**

#### **3.6.1 Procesamiento**

Los datos se procesaron de manera automática, utilizando el programa estadístico informático SPSS versión 23

#### **3.6.2 Análisis**

El análisis de los datos se realizó teniendo como soporte a la estadística descriptiva e inferencial, el cual permitirá conocer los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo.

## **Capítulo IV: Resultados**

En el capítulo se detalla la descripción del trabajo de campo y la presentación de resultados que se obtuvo producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos. Se puede apreciar las interpretaciones de cada pregunta formulada y las respuestas al problema general y específico.

### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

La presente investigación se llevó a cabo en la Universidad Continental con sede en la ciudad de Huancayo, en primer lugar, se identificaron las áreas de la universidad en las cuales los trabajadores tenían contacto directo con el cliente y atención al público. Una vez identificadas las áreas para encuestar, se procedió con la recolección de datos que se desarrolló desde el 28 de Agosto al 11 de Septiembre del presente año y para llevarlo a cabo se utilizó el Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey, que consta de 22 preguntas. Para la evaluación respectiva se esperaba generalmente el horario de salida de cada trabajador para proceder con el cuestionario, se les brindaba las instrucciones del caso y se realizó el respectivo seguimiento para que cada uno responda correctamente o para absolver dudas.

### **4.2. Presentación de resultados**

A continuación, se puede apreciar los resultados de las 22 preguntas que se formularon en el cuestionario con sus gráficos respectivos, en el que se muestra el porcentaje de respuesta del colaborador y la interpretación respectiva de cada pregunta. Adicionalmente se encuentran dos tablas, en las que se detallan los ponderados respectivos para la determinación de factores relevantes y otra donde se muestra la sumatoria de respuestas por pregunta y dimensión que servirán para el análisis del Síndrome de Burnout.

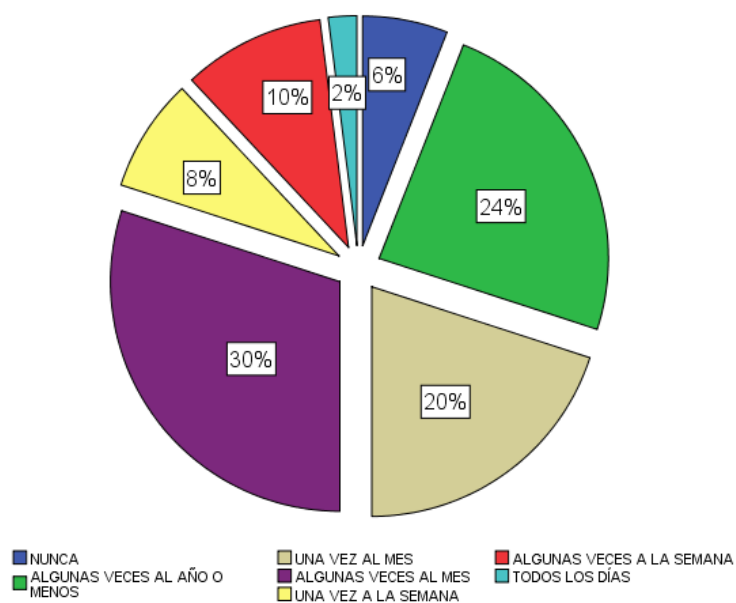


Figura 8 Agotamiento emocional por el trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 8 se muestran los resultados a la pregunta sobre agotamiento emocional debido a las labores que realiza el personal administrativo, entendiéndose por este que es la carencia de recursos emocionales y sentimiento de no poder ofrecer o dar más de sí mismos. El 74% mencionó que el agotamiento emocional es bajo o que se manifiesta algunas veces al mes o al año, ya que en las alternativas consideradas en el cuestionario aplicado se vio reflejado el sentido de pertenencia por parte de los trabajadores hacia las labores realizadas. Sin embargo, es preocupante que el 2% mencione que se siente emocionalmente agotado todos los días, ello es una alerta que se debe de tener en cuenta, para poder realizar actividades que involucren a disminuir el impacto negativo en la atención y comunicación con el cliente.



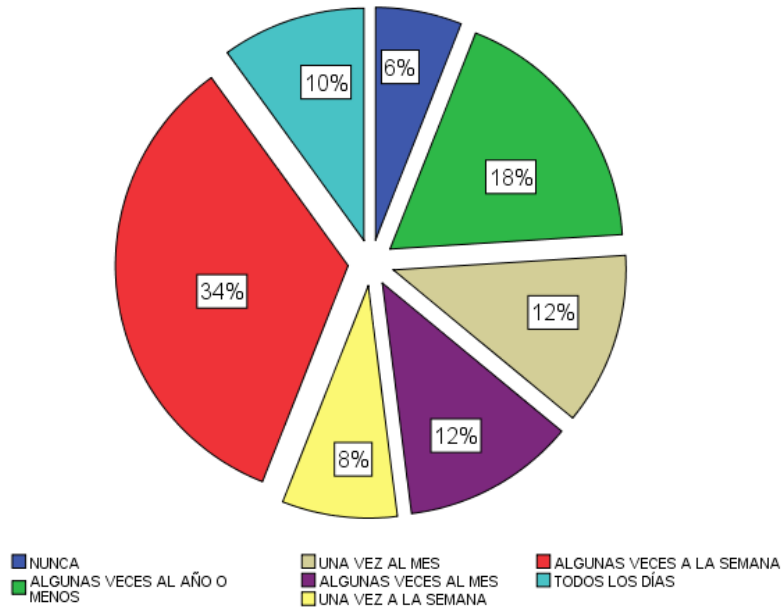


Figura 9 Cansancio al finalizar la jornada de trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 9 se encuentran los resultados del cansancio al término de la jornada de trabajo, definiendo al cansancio como la falta de energía y fuerza para realizar cualquier actividad. Así se obtuvo que el 44% de los encuestados evidenció cansancio diario y algunas veces a la semana, lo cual nos indicó que el trabajo realizado por el personal administrativo resulta ser en parte agotador o abrumador en algunos casos, por lo que se podrían tomar acciones correctivas para poder prevenirlas, no obstante un 6% opinó nunca sentirse cansado al finalizar sus actividades laborales, lo que resultó ser un buen indicador aunque este se presente en un bajo porcentaje.

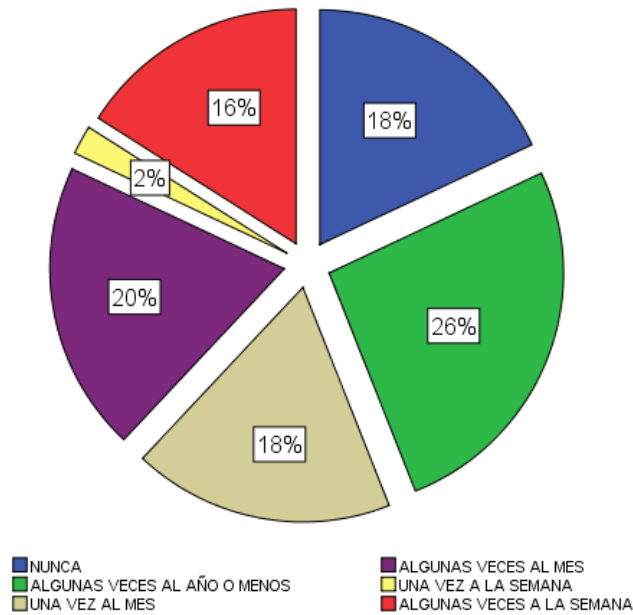


Figura 10. Fatiga al levantarse por la mañana y a otro día de trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 10 se encuentran los resultados del personal administrativo respecto a la fatiga que sienten al levantarse por la mañana y a otro día de trabajo, comprendiendo por fatiga que es un tipo de cansancio prolongado y que puede ser algo crónico a largo plazo. Los resultados indicaron que el 44% sintió fatiga algunas veces al año o nunca, lo cual nos dio una señal aparentemente satisfactoria, no obstante, es algo preocupante que un 18% se sienta de esa forma una o algunas veces a la semana, lo cual puede ser perjudicial para el ambiente de trabajo y para el desempeño del trabajador, por ende se deben de tomar acciones para ayudar al colaborador a minimizar su nivel de fatiga y así evitar situaciones que perjudiquen la imagen institucional.

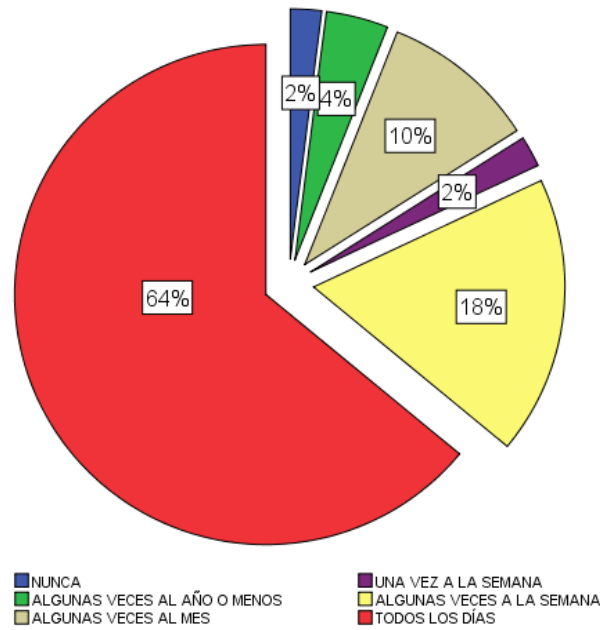


Figura 11. Facilidad de comprensión a las personas.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 11 se encuentran los resultados de la facilidad de comprensión a las personas por parte del personal administrativo, donde se obtuvo que el 64% opinó poder comprender a los demás todos los días, el cual es una buena señal para la organización, ya que la facilidad de comprensión asegura una buena recepción del mensaje por parte de los trabajadores con los clientes, sin embargo existe un mínimo porcentaje del 2% de trabajadores que resultó ser muy preocupante, ya que expresaron que nunca pueden comprender con facilidad a las personas y eso trae como consecuencia no poder comprender lo que el cliente busca en la universidad, siendo algo negativo para la institución.

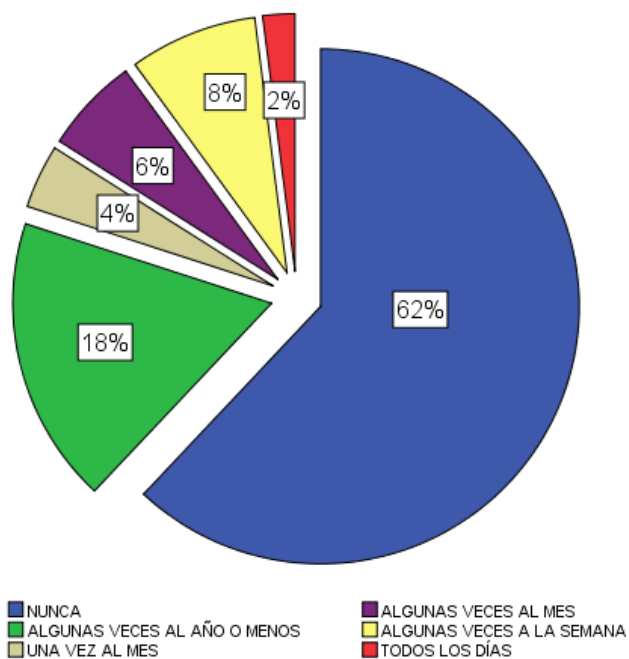


Figura 12. Trato como objeto impersonal a las personas

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 12 se encuentran los resultados del personal administrativo, con respecto a que si creen tratar como objetos impersonales a las personas, donde se evidenció con una gran mayoría del 62% que nunca trataron de esa forma a las personas que atienden, lo que es una buen indicador de servicio, sin embargo un 2% del total de los encuestados manifestó hacerlo a diario, de modo que resulta ser totalmente alarmante y desfavorable para la organización, lo cual implica un mal trato al cliente, rudeza y hasta una falta de respeto por parte de algunos de los trabajadores que los asisten.

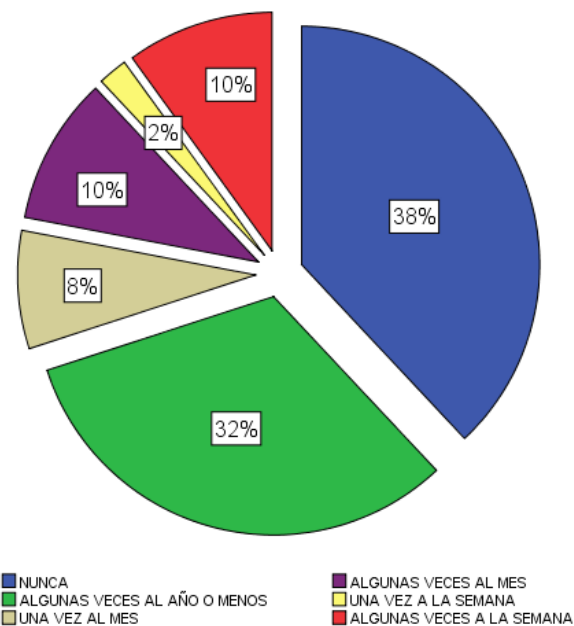


Figura 13. Cansancio al trabajo diario con personas.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 13 se encuentran los resultados del cansancio al trabajo diario con personas, donde se obtuvo que el 70% nunca o algunas veces al año se sintió cansado, por esta razón se pudo expresar que la mayoría disfruta su trabajo y que mantiene una buena actitud con el cliente, a pesar de ello, un 2% expresó cansancio al trabajo diario con personas unas veces a la semana, de tal forma que podría ser un indicador que puede incrementarse si no se toman las medidas preventivas del caso.

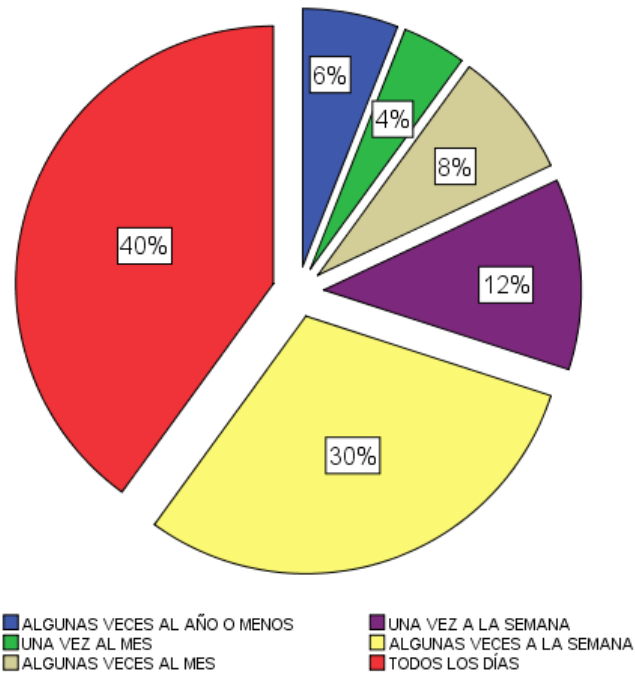


Figura 14. Trato eficaz hacia los problemas de las personas.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 14 se encuentran los resultados sobre el trato eficaz que tiene el personal administrativo con los problemas de las personas, donde se obtuvo en un 70% que la sensación de trato eficaz es todos los días y algunas veces a la semana, por este motivo se reafirma una eficacia en el servicio brindado hacia las personas, aun así un 4% manifestó que solo pueden hacerlo unas veces al mes, lo que significaría que pueden haber problemas de trato y de comprensión al momento de lidiar con algún problema de los clientes que surgen de la rutina diaria.

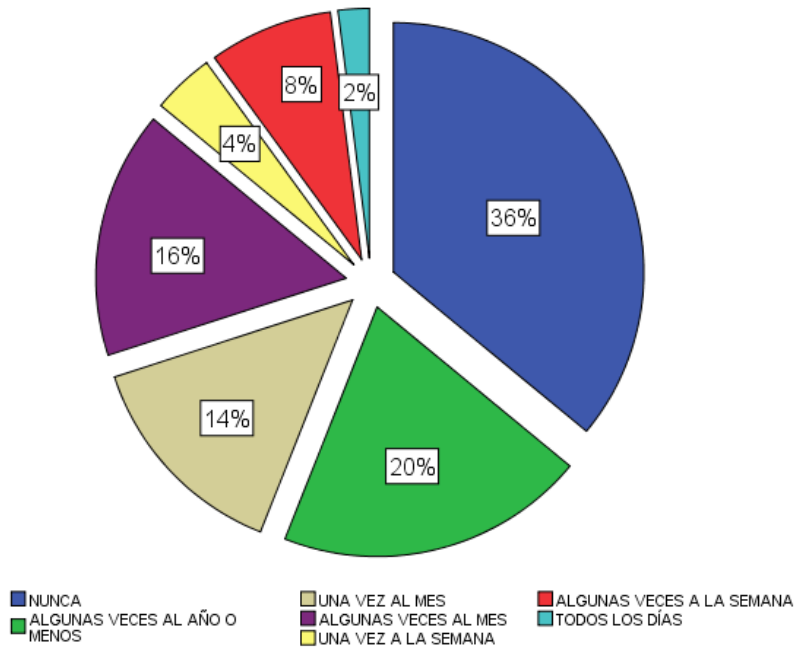


Figura 15. Desgaste por el trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 15 se encuentran los resultados del desgaste por el trabajo, interpretándose por desgaste como un estado de agotamiento físico, mental y emocional. Se obtuvo que el 56% se sintió de esa forma algunas veces al año o nunca, demostrando así una buena actitud personal, mental y emocional, así mismo un estado neutral o energético durante sus actividades, pero pese a que se dieron estos resultados, un 10% de trabajadores sintió que el trabajo lo está desgastando, lo que puede traer consecuencias personales y con el trabajo e incluso perjudicar la relación con los mismos compañeros del área.

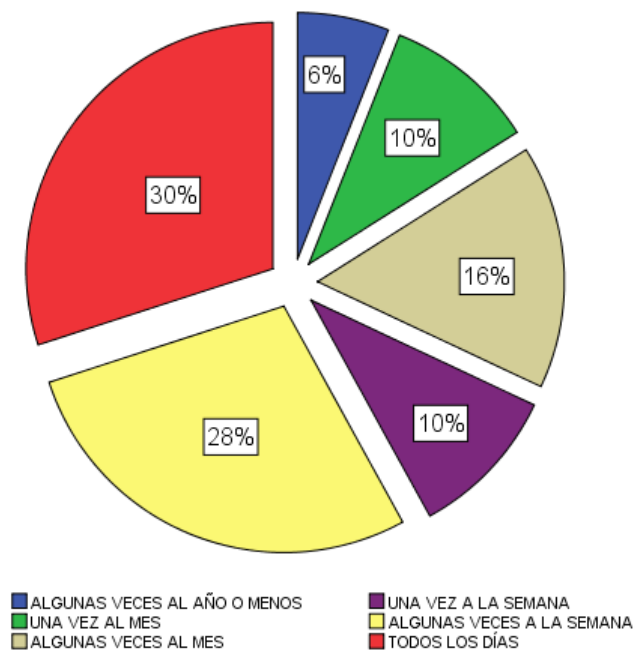


Figura 16. Influencia positiva en la vida de los demás a través del trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 16 se encuentran los resultados sobre la influencia positiva en la vida de los demás a través del trabajo por parte del personal administrativo, donde se obtuvo que un 58% cree hacerlo todos los días y algunas veces a la semana, manifestándose así una buena influencia entre los trabajadores que al largo plazo promueve un buen ambiente de trabajo y en el cual los clientes son los más beneficiados, no obstante, un 6% de los encuestados manifestó poder influir en los demás solamente algunas veces al año o menos, lo que reflejaría una baja autoestima o un bajo nivel de productividad personal al momento del desarrollo de las actividades laborales.



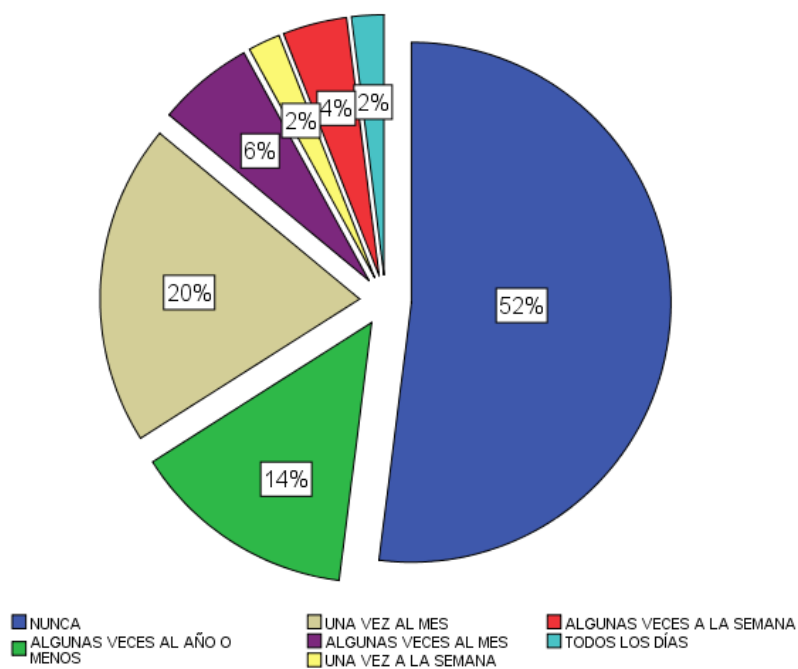


Figura 17. Insensibilidad con las personas desde que ejercen la profesión.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 17 se encuentran los resultados del comportamiento insensible con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión, donde el 52% manifestó que nunca cambiaron su comportamiento o que se volvieron más insensibles con los demás, lo que resultó ser positivo para la universidad, ya que un trato insensible implica un trato duro y con pocos sentimientos de por medio. Pero cabe resaltar que un 8% afirmó sentirse de tal forma a diario o algunas veces a la semana, lo cual implica una mala atención hacia las personas o un total desinterés sobre la opinión de los demás con respecto a su trabajo. Sin duda alguna es un comportamiento que no debe de existir en cualquier organización.

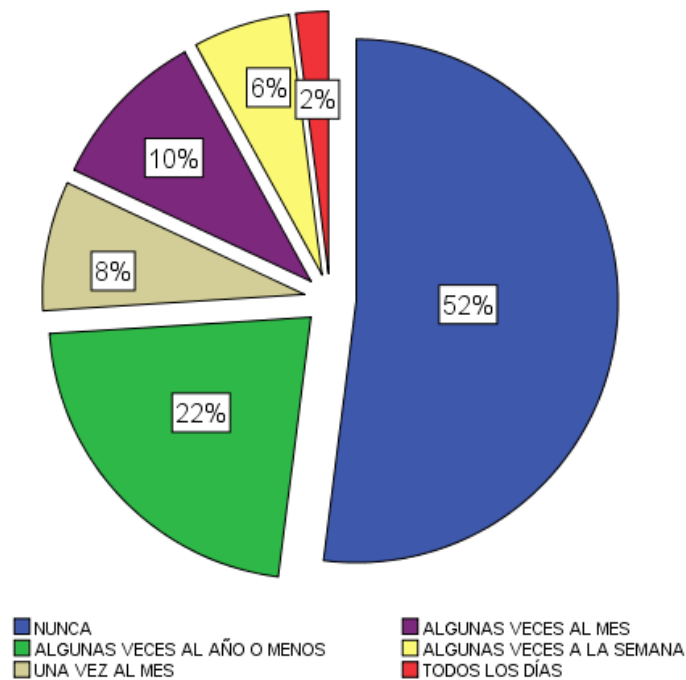


Figura 18. Endureciendo emocional por el trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 18 se encuentran los resultados sobre la preocupación de los trabajadores al mostrar endurecimiento emocional debido al trabajo que realizan. El endurecimiento emocional muchas veces implica sentimientos negativos hacia las personas y hostilidad en la mayoría de los casos, debido a ello se evidenció así en un 52% que los trabajadores nunca mostraron preocupación por un posible endurecimiento emocional, por lo que se pudo inferir una gran confianza en sí mismos por parte de algunos trabajadores, sin embargo solo un 2% demostró preocupación por un posible endurecimiento emocional, el cual se ve reflejado en su trato con el cliente y una baja concentración durante el trabajo desarrollado, sin duda es un indicador por el que se deben buscar soluciones inmediatas.

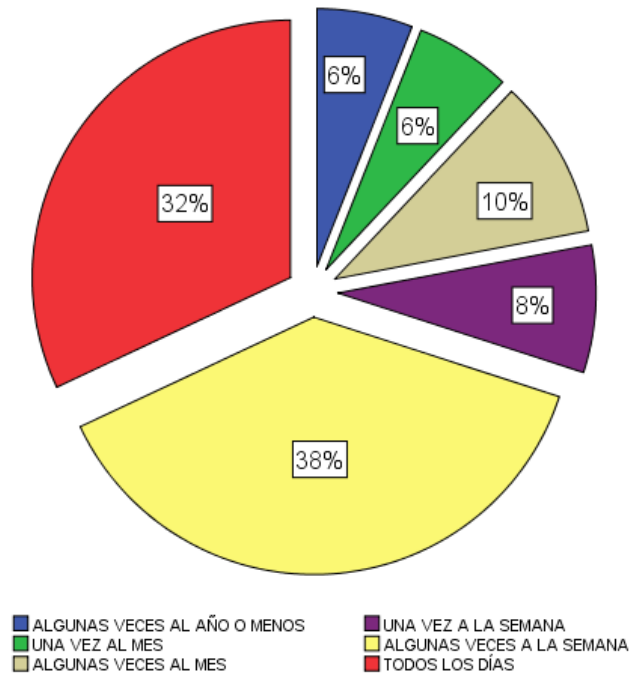


Figura 19. Energía en el trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 19 se encuentran los resultados con respecto a la energía en el trabajo, en donde el 70% afirmó sentirse con mucha energía durante el desarrollo de sus actividades laborales todos los días o algunas veces a la semana, lo que significó que el comportamiento de la mayoría de los colaboradores proyecta vitalidad y es el adecuado durante el horario de trabajo, pero cabe resaltar que un 6% de los encuestados se sintió de la misma forma solamente algunas veces al año o menos, lo que resultó ser muy preocupante ya que la energía y vitalidad es de suma importancia cuando se trabaja en contacto directo con los clientes.

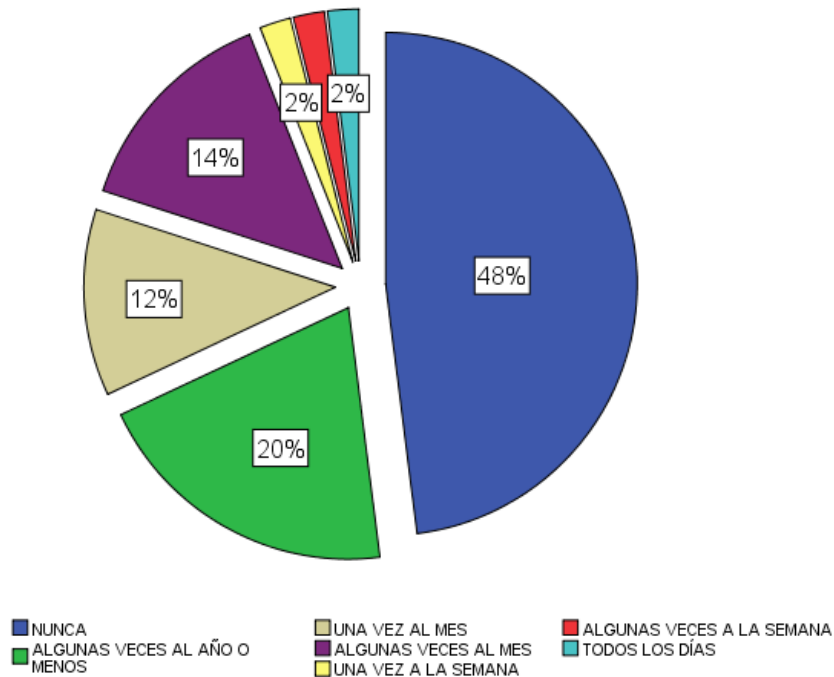


Figura 20. Frustración en el trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 20 se encuentran los resultados de la frustración en el trabajo, considerando que la frustración es una respuesta emocional que ocurre cuando no se puede satisfacer una acción, necesidad o deseo y que provoca sentimiento de tristeza y/o desilusión. Sabiendo esto se evidenció en un 48% que los trabajadores nunca sintieron frustración en el ambiente de trabajo, lo cual es un porcentaje que aparentemente alto pero por otro lado un 6% de los trabajadores encuestados afirmó sentir frustración todos los días y semanalmente, lo cual es una señal de preocupación ya que la sensación de frustración puede llevar a una desesperación y por ende a un mal manejo de emociones o lo que es llamado en si un mal manejo de la inteligencia emocional.

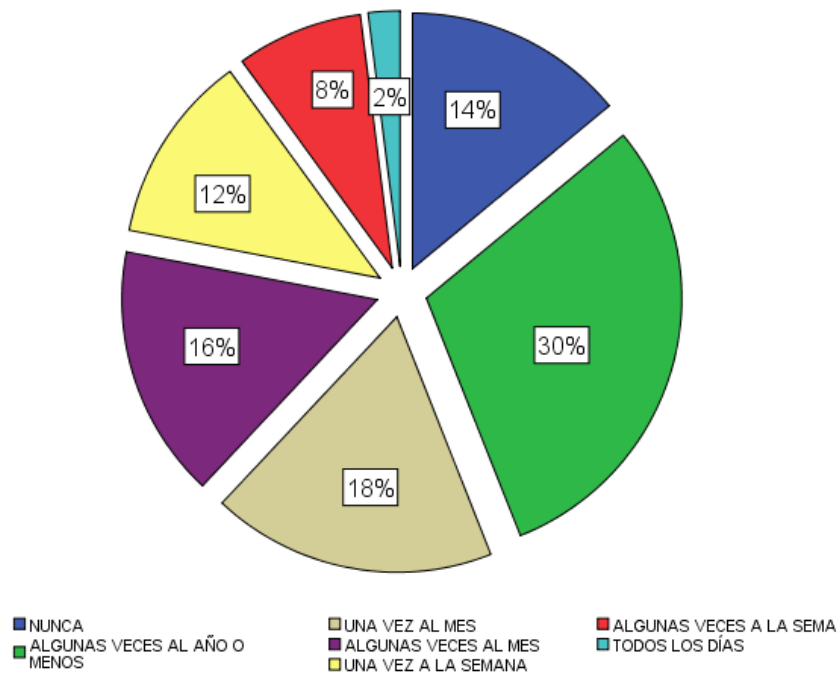


Figura 21. Trabajo en exceso.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 21 se encuentran los resultados sobre la sensación de estar trabajando demasiado o en exceso por parte del personal administrativo, donde se evidenció así que el 44% de los trabajadores sintieron que trabajan demasiado solo algunas veces al año o nunca, lo cual pudo reflejar que el trabajo está dentro de los límites permitidos por cada trabajador, pero cabe resaltar que un 10% de la muestra sintió que está trabajando demasiado lo cual alerta a la organización de revisar la cantidad de funciones que se le asignan a cada trabajador y establecer mejores estándares para evitar un trabajo excesivo.

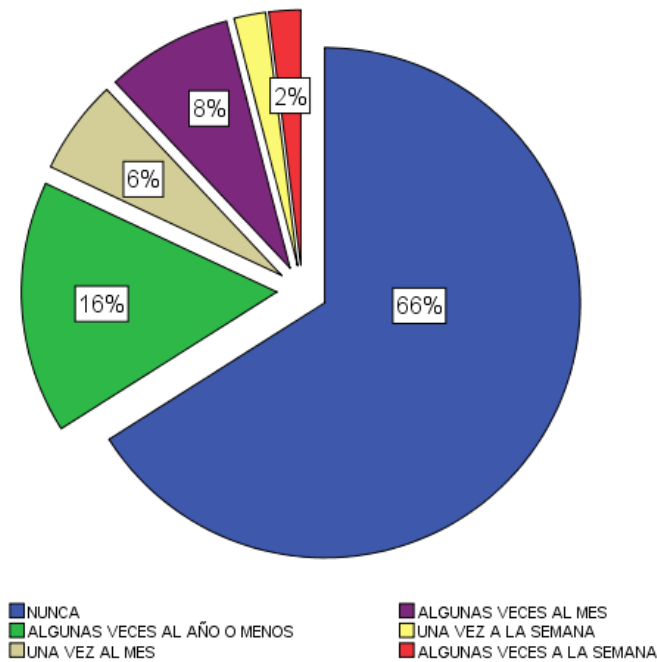


Figura 22. Importancia hacia lo que le ocurra a las personas.  
 Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 22 se encuentran los resultados con respecto a la poca importancia hacia lo que ocurra con las personas por parte del personal administrativo, donde se obtuvo que un 66% nunca se sintió de esa forma y que al contrario muestran preocupación por lo que pase con las personas de su alrededor y con los clientes que atienden, sin embargo un 4% sostuvo sentirse de esa manera una o algunas veces a la semana, lo que llevó a pensar sobre una elevada insensibilidad por parte de algunos trabajadores con algunas personas que acuden a ellos, sin duda es un indicador que debe ser solucionado por los encargados del área.

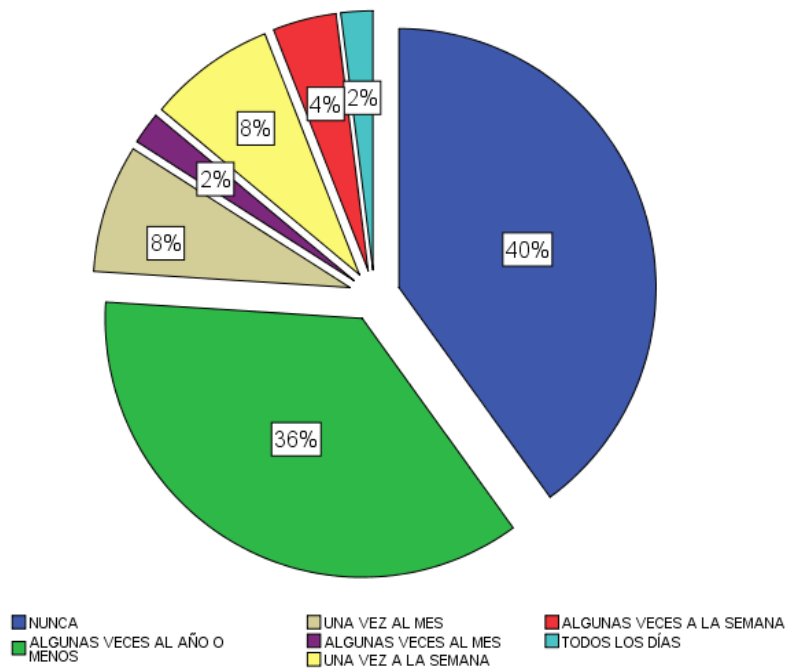


Figura 23. Estrés al trabajo directo con personas. .

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 23 se encuentran los resultados con respecto al estrés al trabajo directo con personas, entendiéndose por estrés como una respuesta que da el ser humano ante hechos que generan tensión y que pueden ser considerados como amenazantes. Es así que se obtuvo que el 76% nunca o algunas veces al año manifestó ese estado, lo cual resulta ser beneficioso ya que refleja un buen control del estrés por parte del personal de trabajo, no obstante, el 6% manifestó sentir estrés al trabajar directamente con personas diario o semanalmente, lo que refleja que es un indicador que debe ser tomado en cuenta para así buscar futuras soluciones que minimicen el nivel de estrés presentado.

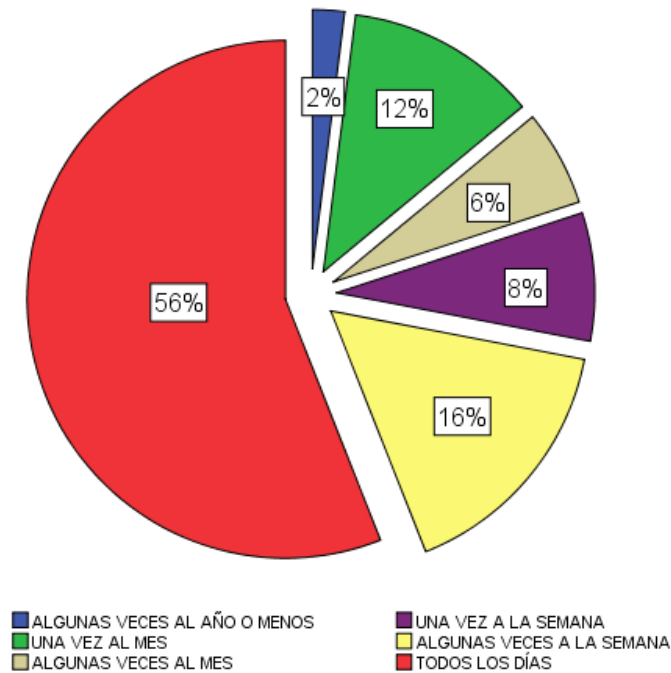


Figura 24. Facilidad de crear un clima agradable en el trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 24 se encuentran los resultados de la facilidad de crear un clima agradable con las personas en el área de trabajo, donde el 56% manifestó sentirse capaz de crear un clima agradable todos los días, lo que nos llevó a pensar sobre el buen nivel anímico de los trabajadores en el ambiente de trabajo, puesto que el clima laboral es el conjunto de condiciones psicológicas y sociales que caracterizan a una empresa en particular. Sin embargo, solo el 2% sintió poder crear un clima laboral agradable algunas veces al año o menos, lo que significaría que puede existir un ambiente tenso en algunas áreas de la organización producto de la dificultad de algunos trabajadores de poder fomentar un clima agradable en el trabajo.



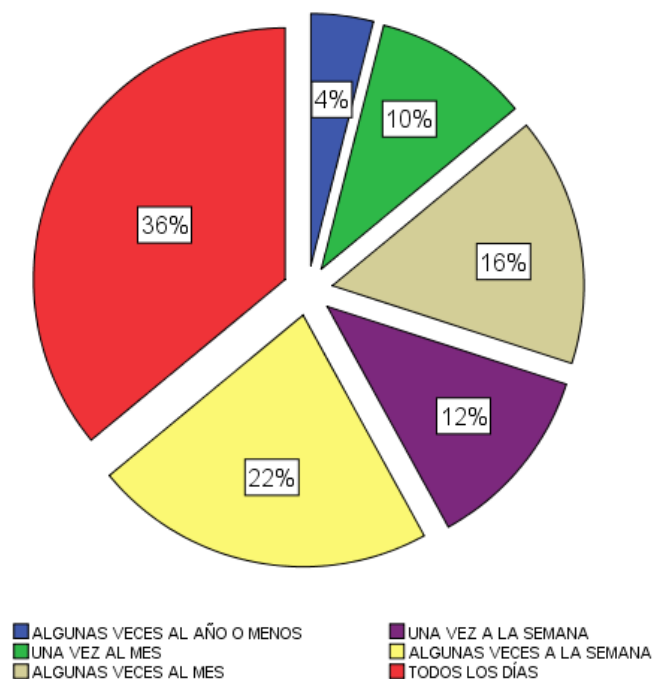


Figura 25. Estimulado después del trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 25 se encuentran los resultados sobre la estimulación que el trabajador siente después de trabajar en contacto con personas, en donde el 36% se sintió estimulado o motivado todos los días y que por ende mantiene una actitud positiva con sus compañeros de trabajo y demás clientes e incluso con sus familiares, sin embargo solo un 4% afirmó que se siente de esa forma solo algunas veces al año o menos, por lo que se deberían tomar acciones por parte de la organización para estimular a los trabajadores y así obtener de ellos un mejor rendimiento.

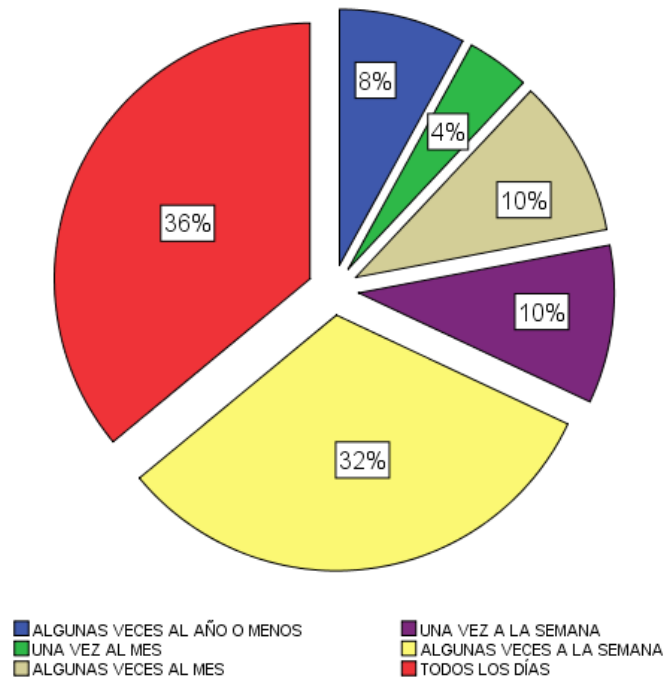


Figura 26. Obtención de cosas valiosas por el trabajo.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 26 se encuentran los resultados de la obtención de cosas valiosas en el trabajo por parte del personal administrativo, en el cual resultó que el 68% siente que ha conseguido muchas cosas valiosas en su ambiente de trabajo todos los días y algunas veces a la semana, lo que resulta que el trabajador sienta una autoestima elevada y que se evidencia en una buena actitud que mantienen con la mayoría de clientes y compañeros de trabajo, pero por otro lado, un 4% sostuvo sentirse de esa forma una vez al mes, lo que pudo significar un moderado nivel de desmotivación por ciertos factores en el trabajo.

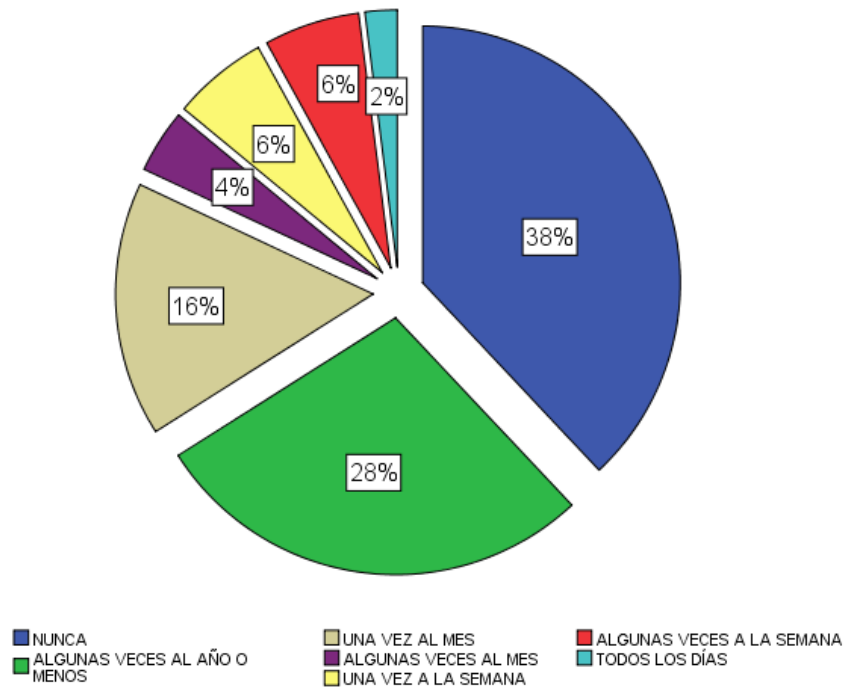


Figura 27. Actitud de estar al límite de sus posibilidades.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 27 se encuentran los resultados de la actitud de los trabajadores al estar posiblemente al límite de sus posibilidades, lo que arrojó que el 38% nunca se sintió de tal forma, es decir, que existe un autocontrol por parte de ellos, ya que estar al límite de las posibilidades implica sentirse frustrado y/o desesperado al no poder llevar a cabo ciertas acciones, pero cabe resaltar que el 2% de los encuestados se sintieron al límite de sus posibilidades todos los días, lo cual es muy preocupante para la organización, puesto que un trabajador en ese estado es capaz de tomar acciones que perjudicaría el ritmo de trabajo.

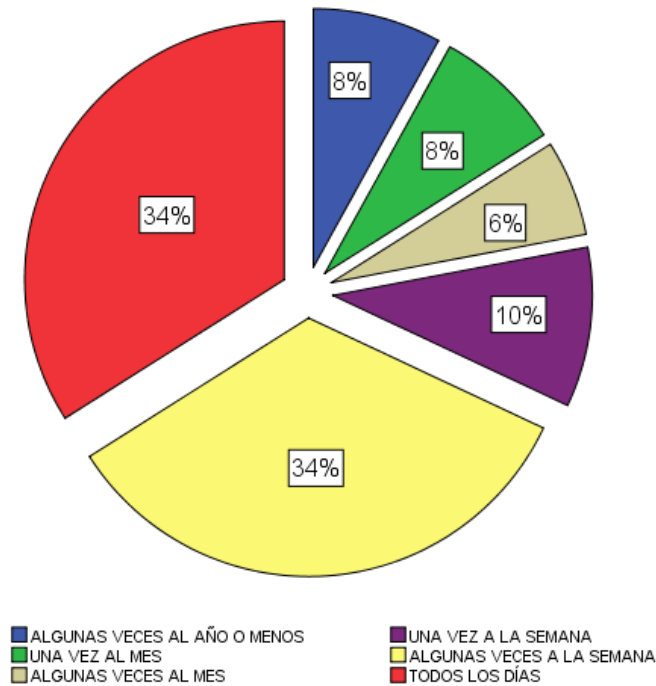


Figura 28. Trato calmado de los problemas emocionales.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 28 se encuentran los resultados relacionados al trato calmado de los problemas emocionales en el trabajo por parte del personal administrativo, lo que resultó que el 68% de ellos trataron estos tipos de problemas satisfactoriamente todos los días y hasta algunas veces a la semana, lo que resultó ser un punto positivo en el personal de trabajo y que se refleja en un comportamiento calmado y tranquilo, no obstante el 6% manifestó dificultades al tratar con calma los problemas emocionales, ya que solamente lo hacen algunas veces al mes, lo que es un indicador de posibles problemas personales de los trabajadores que son arrastrados al trabajo y que por ende afectan la productividad.

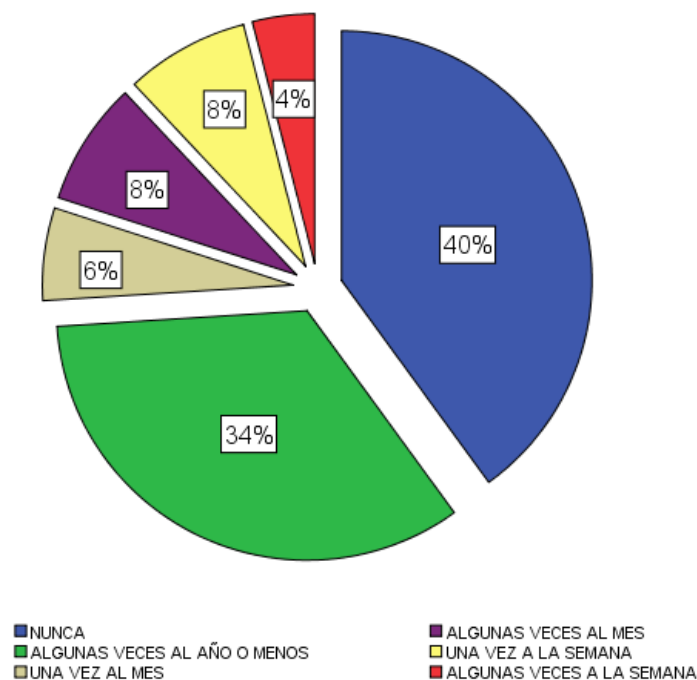


Figura 29. Sentimiento de culpa por problemas ajenos.

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI - HSS (28/08/2018 al 11/09/2018).

En la figura 29 se encuentran los resultados del sentimiento de culpa del personal administrativo por los problemas de las personas, lo cual evidenció que un 40% cree que nunca las personas los llegaron a culpar por sus propios problemas, y esto refleja una satisfacción en su calidad de trabajo y a nivel personal, ya que un sentimiento de culpa implica estar algunas veces a la defensiva y a la par genera una baja productividad, sin embargo, un 4% de los encuestados cree que los culpan por los problemas de los demás algunas veces a la semana, por lo que se deberían tomar acciones inmediatas para disminuir este indicador que perjudica el trabajo en conjunto.

Para la obtención de datos, los encuestados valoraron cada pregunta en base a la escala de Likert, la misma que se encuentra compuesta por 7 opciones, cuyos valores oscilan del 0 al 6, considerando como el valor más bajo al 0 que equivale a nunca y con el valor más alto al 6 que corresponde a todos los días. Adicionalmente, se consideraron en total 4 preguntas filtro,

ya que para su calificación se tuvo que invertir la escala tomando en consideración que son preguntas para corroborar las respuestas que sean consistentes de los sujetos de estudio.

Adicionalmente, para determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, se tuvo que recurrir a la ponderación que presenta cada una de las 22 preguntas, y para su interpretación se realizó el análisis de la tendencia de cada una de estas, ya que si las ponderaciones se encontraban por encima del 50% de la escala planteada, es decir, si el ponderado se encontraba por encima de 3, esto significaría que existen factores relevantes del agotamiento emocional y despersonalización que afectan en mayor escala al personal administrativo. Sin embargo, a diferencia de las otras dos dimensiones del Síndrome de Burnout, la realización personal se interpreta de forma contraria a las demás, en otras palabras, si el ponderado está por debajo de 3, significaría que existen factores relevantes de baja realización personal. Los resultados se muestran a continuación.

Tabla 6 Factores relevantes del Síndrome de Burnout

<b>Dimensión</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Resultados</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	2.48
	2. Me siento cansado(a) cuando termino mi jornada de trabajo.	3.40
	3. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	2.10
	6. Trabajar todo el día con personas me cansa.	1.36
	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	1.64
	13. Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	4.84
	14. Siento que estoy trabajando demasiado.	2.14
	16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	1.22

	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1.38
<b>Despersonalización</b>	5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	5.04
	10. Siento que me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.	4.88
	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1.10
	15. Siento realmente que no me importa lo que le ocurra a las personas.	5.30
	22. Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	1.22
<b>Falta de realización personal</b>	4. Siento que puedo comprender con facilidad a las personas.	5.16
	7. Siento que trato eficazmente los problemas de las personas.	4.76
	9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.	4.34
	12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	4.62
	17. Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con las personas en mi trabajo.	4.92
	18. Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.	4.46
	19. Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.	4.62
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	4.56	

Nota: Ponderación de resultados del cuestionario MBI - HSS

Entonces, conforme a los resultados de la dimensión de Agotamiento Emocional, el cual se evaluó con 9 preguntas dicha dimensión, se obtuvo que existen dos factores que inciden en mayor proporción a comparación del resto, siendo estas: (i) el cansancio al terminar la jornada de trabajo y (ii) la frustración en el trabajo, ya que el ponderado respectivo se estuvo por encima del 50% de la escala planteada. Con respecto a los resultados de la dimensión de

despersonalización, el cual se evaluó mediante 5 preguntas, se obtuvo que existen tres factores que inciden en mayor escala que las demás, siendo estas: (i) el tratar como objetos impersonales a las personas (ii) la insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión (iii) la poca importancia hacia lo que ocurra con los demás, ya que la tendencia del ponderado de cada de estas preguntas fueron también mayores a 3. Finalmente, en cuanto a los resultados de la dimensión de baja realización personal, el cual fue evaluado con 8 preguntas, se obtuvo que no existe algún factor relevante que incide negativamente en el personal administrativo, ya que la mayoría de los ponderados se encontraron por encima de la escala estimada y no por debajo del 50% de la escala propuesta.

Por otra parte, también se realizó el análisis Síndrome de Burnout de los 50 trabajadores administrativos de la Universidad Continental. En cada una de las columnas se pudo ver la suma de los puntajes que marcaron por dimensión y por pregunta, a continuación, se muestran los resultados en la siguiente tabla.

Tabla 7. Resultados del análisis del Síndrome de Burnout al personal administrativo

<b>N</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Baja Realización Personal</b>
<b>1</b>	13	0	47
<b>2</b>	5	1	48
<b>3</b>	17	6	46
<b>4</b>	31	7	37
<b>5</b>	22	2	30
<b>6</b>	13	0	48
<b>7</b>	8	1	48
<b>8</b>	22	6	33
<b>9</b>	21	5	34



<b>10</b>	2	0	45
<b>11</b>	14	8	24
<b>12</b>	19	5	45
<b>13</b>	47	17	39
<b>14</b>	15	6	42
<b>15</b>	31	6	29
<b>16</b>	12	6	30
<b>17</b>	12	4	15
<b>18</b>	7	2	23
<b>19</b>	33	14	25
<b>20</b>	21	5	41
<b>21</b>	20	4	42
<b>22</b>	23	5	39
<b>23</b>	21	0	39
<b>24</b>	1	2	47
<b>25</b>	17	4	36
<b>26</b>	14	1	39
<b>27</b>	29	11	26
<b>28</b>	28	15	30
<b>29</b>	24	8	36
<b>30</b>	13	2	31
<b>31</b>	10	3	48
<b>32</b>	11	0	40
<b>33</b>	16	2	37
<b>34</b>	3	0	40
<b>35</b>	7	0	47

<b>36</b>	4	3	37
<b>37</b>	8	6	46
<b>38</b>	11	0	46
<b>39</b>	10	0	43
<b>40</b>	13	9	37
<b>41</b>	5	10	43
<b>42</b>	9	0	48
<b>43</b>	36	19	27
<b>44</b>	30	11	44
<b>45</b>	4	3	45
<b>46</b>	18	6	31
<b>47</b>	29	7	37
<b>48</b>	19	7	19
<b>49</b>	25	7	36
<b>50</b>	21	9	27

---

Nota: Resultados de la suma de puntajes por dimensión y por pregunta.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, estos se pueden interpretar de la siguiente manera. En lo que es la dimensión de agotamiento emocional, se entiende que la puntuación máxima es 54, ya que son 9 preguntas que miden a esta dimensión y la puntuación máxima según la escala es 6, considerándose así puntuaciones de 27 o superiores señales de alto nivel de agotamiento emocional, intervalos de 19 y 26 corresponderían a niveles intermedios, siendo las puntuaciones menores a 19 indicativos de niveles bajos de agotamiento emocional.

En la dimensión de despersonalización, la puntuación máxima establecida es 30, debido a que son 5 preguntas que evalúan a esta dimensión e igualmente la escala máxima es

6, considerándose así niveles altos de despersonalización a los superiores de 10, de 6 a 9 niveles medios y los menores de 6, niveles bajos de despersonalización.

Por último, en lo que compete a la dimensión de baja realización personal y sabiendo que esta última se evaluó de forma inversa a las demás, se consideró que la puntuación máxima es 48, debido a que son 8 preguntas que miden a esta dimensión y la escala máxima es 6, indicando así baja realización personal a las puntuaciones menores a 30, niveles intermedios desde 31 a 39 y alta realización personal o sensación de logro los superiores a 40.

Entonces, en cuanto a la dimensión de agotamiento emocional, se obtuvo que el 18% del personal administrativo presentó niveles altos de agotamiento emocional, el 24% manifestó niveles intermedios y el 58% niveles bajos agotamiento emocional. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se llega a interpretar como una dimensión que en efecto se encuentra presente en el personal administrativo, aunque esta sea en una menor proporción, puesto que la mayoría del personal administrativo presentó niveles bajos de agotamiento emocional, lo cual resulta ser muy favorable para la empresa, sin embargo, algunos colaboradores tienen la tendencia a presentar niveles altos de agotamiento emocional a comparación de otros, y esto depende mucho del tipo de trabajo que desarrolla cada uno, factores personales y de la afluencia de público que existe, por esta razón, se debería de realizar acciones para minimizar aún más el porcentaje de agotamiento emocional

Con respecto a la dimensión de despersonalización, se obtuvo que el 14% del total de encuestados presentó niveles altos de despersonalización, el 30% manifestó niveles intermedios y finalmente el 56% arrojó niveles bajos de despersonalización. De esta manera, se llegó a interpretar igualmente como una dimensión que efectivamente se encuentra presente en el personal administrativo de la Universidad Continental, aunque esta sea en un menor porcentaje al igual que la dimensión anterior, puesto que la mayoría del personal administrativo

presentó niveles bajos de despersonalización, entendiéndose por este cómo el desarrollo de sentimientos, actitudes y/o respuestas negativas hacia las personas que atienden y con las que trabajan, además de mostrar un comportamiento despectivo, siendo considerados como fríos e insensibles la mayoría de las veces, por lo tanto es preocupante dentro del personal de la universidad que existan trabajadores con este tipo de problemas, ya que puede traer consecuencias graves a la organización afectando el desempeño personal y colectivo, como también la productividad de la organización.

En cuanto a los resultados de la dimensión de baja realización personal, solo un 24% del personal administrativo presentó niveles bajos de realización personal, el 32% manifestó niveles intermedios de realización personal y por último, el 44% mostró niveles altos de realización personal, lo que en consecuencia resultó ser un buen indicador para la universidad en estudio, entendiéndose por ello que la mayoría de trabajadores evalúa su trabajo positivamente, se sienten contentos y satisfechos con sus resultados laborales, reflejando una alta autoestima y un buen nivel de productividad. Sin embargo, se llegó a interpretar que la dimensión de baja realización personal, en efecto se encuentra presente también en el personal administrativo de la Universidad Continental, aunque este se presente en un bajo nivel. Sabiendo que algunos colaboradores tienen la tendencia a presentar una baja realización personal a comparación de otros, esto se debe a que evalúan su trabajo de forma negativa o que están expuestos a situaciones estresantes, es por eso que se debería de analizar ciertos factores que influyen en la aparición de dicho comportamiento.

Conociendo los resultados de las 3 dimensiones del Síndrome de Burnout se pudo interpretar que estos se encuentran efectivamente dentro del personal administrativo de la Universidad Continental, ya que algunos colaboradores manifestaron tener niveles altos de Agotamiento Emocional y Despersonalización, adicionalmente a ello, también presentaron niveles bajos de Realización Personal, lo cual son indicadores de que cierto porcentaje de los

colaboradores presentan casos de Síndrome de Burnout, reflejándose esto en el 8% del personal administrativo encuestado (que son 4 personas de la muestra seleccionada), esto quiere decir, que 4 colaboradores de la Universidad Continental padecían de este síndrome.

## Capítulo V: Discusión

En el capítulo se presenta la discusión de resultados, en donde se compara la presente investigación con otros trabajos similares de diferentes autores.

### 5.1. Discusión de resultados

De acuerdo a Colón et al. (2015), donde se considera como objetivo principal analizar el síndrome de burnout en el personal administrativo de una Institución Pública de Educación Superior, se enmarcó bajo una modalidad descriptiva y para la recolección de datos se utilizó, el cuestionario de factores psicosociales, el inventario de sintomatología de estrés y el Maslach Burnout Inventory. Conforme a los resultados, se obtuvo que el 94% no manifestó agotamiento emocional, 52% no presentó despersonalización y finalmente se evidenció que no existía baja realización personal por parte de los trabajadores. Finalmente, el trabajo concluyó que el personal administrativo de dicha institución no presenta Síndrome de Burnout, pero si se presentan algunos factores psicosociales que podrían afectar la organización a futuro. Por lo tanto, tomando en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación se puede decir que nuestro estudio tuvo un objetivo general diferente al estudio anteriormente citado, ya que la presente investigación no buscó analizar el síndrome de burnout sino determinar los factores relevantes de este síndrome que inciden en el personal administrativo con atención al público. Con respecto a la metodología, se realizó también bajo un nivel descriptivo y se aplicó el mismo instrumento para medir el síndrome de burnout, el Maslach Burnout Inventory - HSS. Nuestros resultados arrojaron que el 18% del personal administrativo manifestó agotamiento emocional, el 14% presentó despersonalización y un 24% evidenció baja realización personal, considerándose a 5 los factores que inciden con mayor relevancia en el personal administrativo, siendo estos (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los

demás. Entonces, sabiendo esto se pudo inferir que el personal administrativo de las instituciones de educación tiende a desarrollar ciertos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización, pero no siempre de baja realización personal, coincidiendo así con los resultados del antecedente anterior, pero se discrepa con la conclusión, ya que efectivamente el personal administrativo de la Universidad Continental presentó Síndrome de Burnout aunque este sea en un bajo porcentaje, pero si ambos estudios presentaron algunos factores que podrían afectar la organización a futuro

Asimismo, Realpe (2015), consideró como objetivo principal comprobar si el Síndrome de Burnout afectaba a más del 30% de trabajadores en su nivel más alto debido a diversos factores de riesgo psicosocial que existían en la Universidad, sin embargo, este difiere con nuestro objetivo general, el cual buscó determinar los factores relevantes del síndrome de burnout que incide en el personal administrativo con atención al público de la Universidad Continental. El estudio de Realpe obtuvo como resultados que, en las dimensiones del agotamiento emocional, este afecta en su rango más alto apenas al 3.01% de la muestra, la despersonalización o cinismo en su nivel más alto afecta a solo el 13.53% y el 48.12% sostiene que la eficacia profesional es media alta, concluyendo así que el síndrome de burnout afecta de cierta forma a los colaboradores, pero no se presenta en más del 30% de ellos en su nivel más alto. Por consiguiente, tomando en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación, con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, este afectó al 18% de la muestra en su nivel mal alto, en la dimensión de despersonalización este afectó a en su nivel más alto a solo el 14% y con respecto a la realización personal, este afectó en su nivel más bajo al 24% de los encuestados, siendo solamente 5 los factores con mayor relevancia que afectan en mayor proporción al personal administrativo, (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca

importancia hacia lo que ocurra con los demás. Por ello se pudo inferir que el Síndrome de Burnout incide de cierta forma en los trabajadores de las universidades, pero es poco probable que se haga en un alto nivel, por lo que se coincide con los resultados de la dimensión de despersonalización del estudio anterior ya que se obtuvieron porcentajes similares. Finalmente se coincide también con la conclusión, dado que el síndrome de burnout afectó a solo algunos colaboradores de la Universidad Continental y no a la mayoría.

Respecto al objetivo de nuestra investigación, el cual fue determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, se pudo determinar que son 5 los factores que tienden a incidir en mayor escala que los demás y son: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás y esto reflejó de que existen algunos factores que deben ser tomados en cuenta para evitar futuros problemas que afecten la organización. Adicionalmente, la presente investigación indicó que el 18% presentó niveles altos de agotamiento emocional, el 14% presentó el mismo nivel en la dimensión de despersonalización y que el 24% presentó bajos niveles de realización personal, afirmando la presencia del Síndrome de Burnout pero en un bajo nivel. De este modo, al analizar la investigación de Madero et al. (2013) el cual tuvo como objetivo principal determinar cual de las variables sociales y economicoorganizacionales están relacionadas con la presencia del síndrome de burnout, y este tuvo como resultados que el 37.9% del total presentó un nivel de medio a alto en la dimensión de Agotamiento Emocional, el 50% presentó el mismo nivel en la dimensión de despersonalización y se observó que el 39.4% no evidenció niveles bajos de Realización personal, con lo cual se concluyó la presencia de burnout en un nivel bajo, pero con variables que se relacionan con el síndrome como la edad y la antigüedad en el puesto. Entonces al analizar estos resultados se pudo observar que existen



ciertas variables que guardan relación con los factores que inciden en mayor escala en el personal administrativo, si bien es cierto, el estudio citado mencionó variables como la edad y la antigüedad en el puesto, y estas guardan cierta relación con el cansancio y frustración en el trabajo, ya que las personas con mayor edad tienden a desarrollar mayores niveles de cansancio y la antigüedad en el trabajo puede llevar a un mal trato, insensibilidad con las personas y poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. De este modo, se coincidió con el estudio anterior en la presencia de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, pero con niveles bajos en ambos escenarios.

En la investigación que se llevo a cabo en la Universidad Continental, este buscó determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo y que como resultado se obtuvo que son 5 los factores que tienden a incidir en mayor escala que los demás y son: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. Adicionalmente, el 18% presentó niveles altos de agotamiento emocional, el 14% presentó el mismo nivel en la dimensión de despersonalización y que el 24% presento bajos niveles de realización personal, confirmando la presencia del Síndrome de Burnout pero en un bajo nivel. Del mismo modo en la investigación de De los Ríos et al. (2007) el cual buscó determinar la presencia del Síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una dependencia gubernamental educativa del estado de San Luís Potosí en México, obtuvo como resultados la presencia de niveles altos del síndrome, estando asociados especialmente con la edad >30 años, el sexo mujeres, los casados, la enfermedad, el bajo salario, las labores del hogar, la depresión grave y la insatisfacción laboral, entre otros. Concluyendo que el Síndrome de Burnout prevalece altamente en los trabajadores administrativos del lugar de estudio y que se deberían generar

algunos cambios que mejoren este resultado. Por lo tanto, al poder analizar y comparar estos resultados con los de la presente investigación, se pudo apreciar la diferencia en los niveles obtenidos de Burnout, ya que el personal administrativo de la Universidad Continental manifestó niveles bajos del síndrome, estando solo presente en el 8% del personal encuestado, sin embargo si se considerara evaluar el Síndrome de Burnout en base a indicadores como la edad, sexo, estado civil, salario, entre otros, sería muy favorable porque ayudaría a identificar a los trabajadores que posiblemente estarían más propensos de padecer este síndrome y así poder evitar problemas que perjudiquen la productividad y el clima organizacional.

Según Castro (2017) en donde consideró como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome del desgaste profesional Burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, se planteó bajo una metodología de tipo exploratoria para conocer los aspectos subyacentes de la situación de los colaboradores, quienes fueron encuestados bajo el test de Burnout. Los resultados arrojaron que la mayor parte del fenómeno se asigna en criterios de realización personal, seguido del agotamiento emocional y finalmente la despersonalización, y con respecto al desempeño se obtuvo en gran mayoría que el 60% del desempeño laboral de los administrativos depende de los indicadores de gestión que tiene el puesto, llegando a la conclusión que si existe una correlación entre ambas variables y que los trabajadores administrativos presentan un nivel considerable de burnout pero con un nivel favorable de desempeño. De tal forma considerando los resultados de la presente investigación, este buscó determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo con atención al público de la Universidad Continental, con respecto a la metodología, este fue de un nivel descriptivo y se aplicó el mismo instrumento para medir el síndrome de burnout. Los resultados evidenciaron que son 5 los factores que tienden a incidir en mayor escala que los demás, siendo estos: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las

personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. Adicionalmente, el 18% presentó niveles altos de agotamiento emocional, el 14% presentó el mismo nivel en la dimensión de despersonalización y que el 24% presentó bajos niveles de realización personal, confirmando la presencia del Síndrome de Burnout pero en un bajo nivel. Por ende, considerando ambos resultados obtenidos y considerando la relación, se pudo inferir que el Síndrome de Burnout puede afectar de manera directa al desempeño laboral, es por eso que algunos colaboradores de la Universidad Continental podrían estar perjudicando su desempeño y por consecuencia dando un mal servicio a algunos clientes. Sin duda un punto en tomar en cuenta para la Universidad.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el objetivo de la presente investigación fue determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, y por medio de esta investigación, se obtuvo que son 5 los factores que tienden a incidir en mayor escala que los demás, siendo estos: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. Asimismo, se presentaron niveles altos de agotamiento emocional en el 18% de los colaboradores, el 14% presentó despersonalización y el 24% mostró baja realización personal, confirmando así la presencia del Síndrome de Burnout, aunque este sea en solo el 8% de la muestra. De igual modo, en la investigación que hizo Aguilar (2016), el cual tuvo como objetivo conocer cómo influye el hecho de estar afectado con el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo, tuvo como resultados que la mayoría conformada por un 91,4% presentó un nivel moderado de este síndrome, pero se obtuvo un nivel poco adecuado de desempeño laboral en un mismo porcentaje, lo que los autores

concluyeron que no existe influencia por parte del Síndrome de Burnout sobre la variable anteriormente mencionada. Entonces, al analizar el resultado obtenido en la investigación de Aguilar, se evidencia la importancia que tiene conocer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del trabajador, ya que un trabajador con Burnout puede afectar su desempeño laboral y esto puede ser muy perjudicial para la organización si este incluso tiene contacto directo con el cliente final. Sin embargo, el estudio previamente citado arrojó que no existe influencia del síndrome sobre la variable del desempeño laboral, pero este no podría ser el caso del personal administrativo de la Universidad Continental, ya que algunos al estar presentando niveles altos en cada una de las dimensiones, podrían estar afectando de cierta forma su desempeño laboral.

Al continuar con el análisis del objetivo general de la presente investigación, el cual fue determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, se obtuvo que son 5 los factores que inciden en mayor escala a comparación de otros, siendo estos: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. Asimismo, se presentó agotamiento emocional en el 18% de los colaboradores, despersonalización en el 14% y baja realización personal en el 24%, confirmando así la presencia del Síndrome de Burnout en solo el 8%. Entonces, al analizar previamente este resultado con otros estudios hemos podido observar que el síndrome de burnout tiende a influir en otros factores, los cuales también contribuyen al padecimiento del Síndrome de Burnout, como es el caso del estudio de Quispe (2017), el cual tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública, en donde los resultados arrojaron que el 52.3% obtuvo un nivel bajo del síndrome, el 24.2% un nivel promedio y el 5.4% un nivel alto, pero

con respecto al clima laboral el 34.9% mostró un nivel favorable, el 28.5% un nivel promedio y el 2% solo un nivel desfavorable, concluyendo así que no existe una correlación entre ambas variables. Por lo tanto, comparando estos resultados, se pudo deducir que la presencia del Síndrome de Burnout en algunas instituciones tiende a darse en solo algunos colaboradores, ya que ambos estudios presentaron porcentajes similares en lo que compete a niveles altos de Burnout. Adicionalmente, considerando la relación, este nos da un indicio de que el clima laboral no afecta de manera directa al Síndrome de Burnout y viceversa, lo que es un indicador favorable para la universidad en estudio.

Conforme al estudio de Albán (2016) en donde tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el engagement en el personal administrativo de una institución educativa, se obtuvo como resultados que el 25% presentó síndrome de Burnout y el 52% manifestó un nivel promedio de engagement en donde se llegó a la conclusión de que existe una asociación altamente significativa e inversa entre ambas variables. Por su alcance, la investigación fue de tipo correlacional y para la recolección de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo para medir las variables respectivas. Por lo tanto, tomando en consideración el presente estudio de investigación, este tuvo como objetivo general determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, donde se obtuvo que son 5 los factores que inciden en mayor escala a comparación de otros, siendo estos: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. Adicionalmente a ello, se pudo evidenciar agotamiento emocional en el 18% de los colaboradores, despersonalización en el 14% y baja realización personal en el 24%. La investigación se desarrolló bajo un nivel descriptivo y se

aplicó el mismo instrumento para medir el síndrome de burnout, el Maslach Burnout Inventory. Sabiendo esto y comparando los resultados de ambos estudios, se pudo inferir también que el personal administrativo de las instituciones educativas tienden a padecer de Síndrome de Burnout, ya sea por las actividades u horarios de trabajo que tienen, sin embargo, el porcentaje de Burnout es más alto en el estudio presentado por Albán, ya que en la Universidad Continental solo el 8% presentó Burnout. En adición a ello y considerando la asociación altamente significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y Engagement, este nos da una señal de que el Síndrome de Burnout puede afectar de manera directa al engagement, entendiéndose por este último como un estado positivo del trabajador caracterizado por mostrar conductas de vigor y dedicación.

Al comparar el estudio realizado en la Universidad Continental, la cual tuvo como objetivo determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, se pudo identificar que son 5 los factores que inciden en mayor escala a comparación de otros, siendo estos: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. Y como información adicional a ello, se pudo evidenciar que el 18% de los colaboradores manifestó agotamiento emocional, el 14% despersonalización y el 24% bajos niveles realización personal. Asimismo, en la investigación de Sandoval y Alvarado (2015), el cual buscó conocer el nivel de la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial, obtuvo como resultados que el 46.5% presentaba un nivel bajo de burnout, mientras que el 33.7% un nivel medio y el 19.8% registro un alto nivel y con respecto al clima organizacional el 50.5% afirmó que es entre excelente y bueno, el 40.6% regular y solo el 8.9% expresó que es malo. Finalmente se llegó a la conclusión de que existe una relación

negativa e inversa entre ambas variables, en donde a mejor clima organizacional, menor será el padecimiento del síndrome de burnout. Entonces al analizar estos resultados con los del presente estudio de investigación, se ha podido identificar de que existe un mayor porcentaje de casos de Burnout en otro tipo de instituciones a comparación de las educativas, ya que el porcentaje resulta ser mayor al que se obtuvo del personal administrativo de la Universidad Continental, y con respecto a la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional, sin duda alguna esto nos dio un indicio de que si existe un buen clima organizacional en la Universidad Continental, las posibilidades de padecimiento de Síndrome de Burnout serán menores.

De acuerdo al antecedente de Huamán y Rodríguez (2017), este buscó determinar las diferencias existentes del síndrome de burnout en los trabajadores de 2 Municipalidades diferentes, en donde se obtuvieron diferencias significativas en las dimensiones del Burnout ya que la Municipalidad Alonso de Alvarado Roque presentó un nivel mayor de Burnout con una media de 59.82 a diferencia de la otra con una media de 56.30. Por lo tanto, se concluyó que los colaboradores de la Municipalidad de Alonso Alvarado son más propensos a presentar este síndrome. Tomando en consideración estos resultados, el presente trabajo de investigación tuvo un objetivo totalmente distinto al estudio anteriormente citado, ya que el nuestro buscó determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, donde se obtuvo 5 factores que inciden en mayor escala a comparación de otros, siendo estos: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás. Con respecto a cada una de las dimensiones de este síndrome se obtuvieron los siguientes resultados: el 18% de los colaboradores manifestó agotamiento emocional, el 14% despersonalización y el 24% bajos niveles realización personal.

Entonces tomando como información principal a los resultados de ambos estudios de investigación, corroboramos que en las entidades públicas, el índice de Burnout es más alto que en las privadas, y esto se puede trasladar al mismo escenario de las instituciones educativas estatales y privadas, en las que se infiere que en las instituciones estatales el nivel de burnout en el personal administrativo puede ser mayor a comparación de las privadas, como es el caso de la Universidad Continental, el cual tuvo solamente un 8% de casos de Síndrome de Burnout en su personal administrativo.



## Conclusiones

1. Conforme al objetivo general que buscó determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, se llegó a la conclusión de que en total fueron 5 los factores relevantes de este síndrome que afectan en mayor escala que los demás, estando estos distribuidos dentro de 2 dimensiones del Síndrome de Burnout, siendo estas correspondientes a la dimensión de agotamiento emocional: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo, (ii) frustración en el trabajo, y dentro de la dimensión de despersonalización: (iii) tratar como objetos impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás.
2. De acuerdo al primer objetivo específico que buscó identificar los factores relevantes del agotamiento emocional que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, se concluyó que fueron solamente 2 los factores relevantes de esta dimensión que tuvieron mayor incidencia que los demás, siendo estos: (i) Cansancio al terminar la jornada de trabajo y (ii) frustración en el trabajo, puesto que ambos factores obtuvieron ponderaciones de 3.40 y 4.84 respectivamente, los cuales resultaron estar por encima del 50% de la escala planteada o en otras palabras, los ponderados se encontraron por encima de 3, interpretándose así que existen algunos factores del agotamiento emocional que afectan en mayor escala al personal administrativo y que por consecuencia de ello, estarían repercutiendo en el rendimiento de cada uno.
3. Con respecto al segundo objetivo específico que buscó identificar los factores relevantes de la despersonalización que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental, se concluyó que fueron en total 3 los factores relevantes de esta dimensión que tuvieron mayor incidencia que los demás, siendo estos (iii) tratar como objetos

impersonales a las personas, (iv) insensibilidad con las personas desde que los trabajadores ejercieron su profesión y (v) poca importancia hacia lo que ocurra con los demás, ya que estos 3 factores obtuvieron ponderaciones de 5.04, 4.88 y 5.30 respectivamente, los cuales se encontraron por encima de la escala promedio que fue 3, entendiéndose por estos resultados que efectivamente el personal administrativo de la Universidad Continental presenta indicadores de despersonalización.

4. Según el tercer objetivo específico que buscó identificar los factores relevantes de baja realización personal que incide en el personal administrativo, se llegó a la conclusión de que no hubo factores relevantes de esta dimensión que tienen incidencia en el personal encuestado, puesto que los ponderados de las 8 preguntas que evalúan a dicha dimensión, se encontraron por encima de la escala promedio, en otras palabras, todos fueron mayores a 3, entonces, se comprendió por esto que la mayoría de trabajadores administrativos de la Universidad Continental manifiesta conductas de logro y una buena apreciación hacia su trabajo.
5. Finalmente, se concluyó también que el personal administrativo de la Universidad Continental no presenta Síndrome de Burnout en su gran mayoría, sin embargo, existe un porcentaje del 8% de los encuestados (lo que son 4 personas de la muestra seleccionada) que manifiestan señales de estar padeciendo este síndrome, el cual resultaría ser muy perjudicial para la universidad pese a que este se muestre en un bajo porcentaje, ya que estos colaboradores están en contacto directo con los clientes y por ende estarían brindando un pésimo servicio y perjudicando el prestigio institucional.

## Recomendaciones

1. Como fue demostrado, existen 5 factores relevantes del Síndrome de Burnout que inciden en mayor escala en el personal administrativo de la Universidad Continental, entonces, se recomienda a la Universidad Continental que pueda ir implementando mejoras que busquen reducir aquellos factores relevantes que fueron identificados y que pueden estar perjudicando el desempeño laboral de los trabajadores, se pueden tomar diversos tipos de acciones, pero estos deben de estar vinculados en su mayoría a reducir la frustración, el cansancio, el mal trato a las personas, la insensibilidad y la poca importancia hacia los demás
2. Habiendo identificado los 2 factores relevantes de la dimensión del agotamiento emocional que incide en mayor proporción en el personal administrativo de la Universidad Continental, se recomienda ver la forma de reducir el cansancio al terminar la jornada de trabajo y la frustración en el trabajo. Para esto es recomendable identificar aquellos indicadores que influyen de manera directa en el cansancio y frustración del trabajador, los cuales pueden ser los extensivos horarios de trabajo, el tipo de actividades que realiza cada uno, problemas personales de cada trabajador, entre otros. Una vez identificado el origen de ciertos comportamientos se puede empezar a buscar soluciones que busquen minimizar estos dos factores, los cuales podrían ser, descansos programados y por turnos, capacitaciones de vida laboral saludable, establecer mejoras en el clima y cultura laboral, actividades motivacionales antes y después del trabajo, así como también trabajar en la paciencia y tolerancia del trabajador y en el establecimiento de metas alcanzables.
3. Al poder conocer también los 3 factores relevantes de la despersonalización que incide en el personal administrativo, se recomienda a su vez a la Universidad Continental identificar aquellos indicadores que estén influyendo en el mal trato que tienen los trabajadores con

las personas que atienden, tratándolas en su mayoría como objetos impersonales, así mismo, determinar qué es lo que origina la insensibilidad que tienen algunos colaboradores con las personas que asisten y por último, analizar el origen de la poca importancia que tienen los trabajadores con lo que pueda ocurrir a las demás personas. Si bien es cierto, existen muchas formas de averiguar aquellos indicadores que ejercen influencia en la aparición de estos tres factores, como son las encuestas, entrevistas personales con cada trabajador, entre otros. Pero una vez identificados los factores que originan estos comportamientos, se tiene que buscar acciones correctivas inmediatas, que podrían ser la promoción de talleres o campañas de sensibilización entre los trabajadores, capacitaciones en atención al cliente o incorporar las evaluaciones por valorización inmediatas por parte de los clientes, lo cual originaría una mejora adicional en la conducta del colaborador.

4. Asimismo, la dimensión de baja realización personal no tuvo factores relevantes que estaban afectando directamente al personal administrativo de la Universidad Continental, no obstante, se recomienda a la universidad seguir trabajando en aspectos motivacionales del trabajador, tomando en consideración los incentivos, valorando la opinión del trabajador con su trabajo, generando y promoviendo un buen ambiente de trabajo, entre otros. Teniendo en cuenta estos aspectos, las probabilidades de que exista baja realización personal son nulas, y al contrario la sensación de logro será mayor por parte de los trabajadores administrativos.
5. Respecto al análisis del Síndrome de Burnout, el cual no se presentó en gran porcentaje en el personal administrativo, pero sin embargo solo algunos colaboradores lo padecían, se recomienda entonces que se realicen evaluaciones para medir el nivel de estrés que presentan todos los colaboradores, establecer equidad de funciones y actividades de cada uno de ellos, estar alerta ante cualquier queja o duda que se presente, ser flexibles con los turnos y horarios de trabajo y finalmente ver la posibilidad de establecer un convenio con

el área de psicología de la Universidad para tratar profesionalmente estos casos. Tomando en consideración estas sugerencias, se podría evitar la aparición de este síndrome que a la larga traerá consecuencias personales y colectivas en el ambiente de trabajo.

## Referencias

- Aguilar, J. (2016). Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Facultad de Medicina – UNMSM - 2015. Lima, Perú. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7532>
- Albán, A. (2016). Síndrome De Burnout Y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de <http://refi.upnorte.edu.pe/handle/11537/9992>
- Apiquian , A. (26 de Abril de 2007). Universidad Complutense Madrid. Recuperado el 28 de Diciembre de 2017, de Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias, W., & Nuñez, A. (2014). Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa. *Industrial Data*, 17(2), 17-25. Recuperado el 29 de Diciembre de 2018
- Bernal, C. (2000). Metodología de la investigación para administración y economía. Santa Fe de Bogotá: Prentice Hall.
- Cafferata, G. (27 de Octubre de 2016). Burnout: Empresas pueden perder hasta seis meses de productividad por trabajador estresado. *Diario Gestión*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2017, de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/burnout-empresas-perder-seis-meses-productividad-trabajador-estresado-119028>
- Campos , A. (2015). Burnout en amas de casa: el cuidado de familiares enfermos de Alzheimer. Sevilla, España. Recuperado el 26 de Febrero de 2018, de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/41030/Tesis\\_Alina\\_Campos\\_con\\_informe\\_directoras.pdf;sequence=1](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/41030/Tesis_Alina_Campos_con_informe_directoras.pdf;sequence=1)
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L. Recuperado el 8 de Marzo de 2018
- Castro, E. (20 de Septiembre de 2017). El Síndrome del desgaste profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado el 13 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26912>

- Cecilia. (27 de Diciembre de 2017). Síndrome del Burnout: ¿Cómo afecta a los trabajadores y a las empresas? [*Mensaje en un blog*]. Recuperado el 29 de Diciembre de 2017, de Biró Consultora: <http://www.biroconsultora.com/sindrome-del-burnout-como-afecta-a-los-trabajadores-y-a-las-empresas-causas-consecuencias-y-recomendaciones-para-prevenir-el-estres-laboral/>
- Cegarra, J. (2004). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Madrid: Diaz de Santos. Recuperado el 10 de 04 de 2018
- Choy, R. (2017). Burnout y Desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana. Lima, Perú. Recuperado el 27 de Diciembre de 2018
- Colón, J., Hernández, O., & Torres, L. (Julio de 2015). Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior. Bárbula, Venezuela. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/3985>
- Conexión ESAN. (4 de Junio de 2010). Cuidado con el Síndrome de Burnout en las organizaciones. Recuperado el 29 de Diciembre de 2017, de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2010/06/04/cuidado-con-el-sindrome-de-burnout-en-las-organizaciones/>
- De los Ríos, J., Ocampo, M., López, M., Ávila, T., & Tristán, L. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Investigación y Ciencia*(37), 26-34. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6110379>
- Estela, L., Jiménez, C., Landeo, J., Tomateo, J., & Vega, J. (2010). Prevalencia de Síndrome de Burnout en alumnos del séptimo año de medicina de una universidad privada de Lima, Perú. *Revista de Neuro - Psiquiatría*, 73(4), 147-156. Recuperado el 27 de Diciembre de 2018
- Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J., & Schaufeli, W. (2005). *Jornada El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*. Valencia. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de <https://www.dival.es/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf>

- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores. Recuperado el 3 de Marzo de 2018
- Huamán, J., & Rodríguez, E. (Febrero de 2017). Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016. Tarapoto, Perú. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Loera, M. (28 de Julio de 2014). *Más frecuente el síndrome burnout en empresas de servicios*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2017, de Universida de Guadalajara: <http://www.udg.mx/es/noticia/mas-frecuente-el-sindrome-burnout-en-empresas-de-servicios>
- Madero, J., Ulibarri, H., Pereyra, A., Paredes, F., & Briceño, M. (Septiembre de 2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3), 741-763. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de <http://revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/view/41788>
- Marca, R. (2017). Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal Sumak Wuanca de la ciudad de Huancayo 2016 - 2017. Huancayo, Junín, Perú.
- Martínez , A. (Septiembre de 2010). El Síndrome de Burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. España. Recuperado el 26 de Febrero de 2018, de <http://webs.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. (Enero de 1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual Third Edition*. Recuperado el 10 de Enero de 2018, de ResearchGate: [file:///D:/Downloads/MBIchapter.97%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/MBIchapter.97%20(1).pdf)
- Maticorena, J., Beas, R., Anduaga , A., & Mayta, P. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en Médicos y Enfermeras del Perú, ENSUSALUD 2014. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 33(2), 241-247. Recuperado el 29 de Diciembre de 2018
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de



<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de <http://www.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/riesgotrabajo.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 7 de Marzo de 2018

Quispe, D. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017*. Lima, Perú. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3357>

Realpe, P. (Mayo de 2015). El síndrome de burnout se ha convertido en una de las principales causales para que exista un bajo desempeño laboral en los empleados de cualquier institución. En este proyecto de investigación se tomó en consideración a los funcionarios administrativos q. Quito, Ecuador. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de <https://www.dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9601>

Sandoval, A., & Alvarado, J. (2015). *Clima organizacional y Síndrome de burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca- 2014*. Huacho, Perú. Recuperado el 07 de Febrero de 2018, de [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/62/TFC\\_09.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/62/TFC_09.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Secretaría de Desarrollo Social. (2017). *Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome del Burnout)*. Toluca. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de [https://likedoc.org/the-philosophy-of-money.html?utm\\_source=guia-metodologica-para-la-atencion-del-bornout-pdf](https://likedoc.org/the-philosophy-of-money.html?utm_source=guia-metodologica-para-la-atencion-del-bornout-pdf)

Sedano, E. (2016). *Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Privada Latino - Chupaca*. Huancayo, Junín, Perú. Recuperado el 26 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2201/Sedano%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UGT. (2006). *Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de <http://www.fespugtmadrid.es/wp-content/uploads/salud-laboral/documentacion/Guia-Burnout.pdf>

Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos. Recuperado el 10 de Abril de 2018

# APÉNDICES

## Apéndice A. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuáles son los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018?	Determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018.	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Cansancio al finalizar jornadas de trabajo
Problemas específicos	Objetivos Específicos			Fatiga al despertar y al trabajo
				Agotado emocionalmente
P <sub>E1</sub> . ¿Cuáles son los factores relevantes del agotamiento emocional que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018?	O <sub>E1</sub> . Identificar los factores relevantes del agotamiento emocional que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018.		Cansancio al trabajo diario	
			Agotado por el trabajo	
			Frustración	
			Sentimiento de trabajo en exceso	
			Estrés por el trabajo	
			Exigencia al límite	
P <sub>E2</sub> . ¿Cuáles son los factores relevantes de la despersonalización que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018?	O <sub>E2</sub> . Identificar los factores relevantes de la despersonalización que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018.	Despersonalización	Mal trato a las personas	
			Insensibilidad con las personas	
			Endurecimiento Emocional	
P <sub>E3</sub> . ¿Cuáles son los factores relevantes de baja realización personal que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018?	O <sub>E3</sub> . Identificar los factores relevantes de baja realización personal que incide en el personal administrativo de la UC – Sede Huancayo, 2018.	Baja Realización Personal	Poco interés hacia las personas	
			Sentimiento de culpa	
			Entiende y comprende a las personas	
			Eficaz con los problemas de las personas	
			Influencia positiva en los demás	
			Energía y vitalidad	
			Crea un ambiente adecuado de trabajo	
			Estimulado después del trabajo	
			Sensación de logro	
				Trato adecuado de problemas emocionales



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Síndrome de Burnout</b>	Agotamiento Emocional	Cansancio al finalizar jornadas de trabajo	Me siento cansado(a) cuando termino mi jornada de trabajo.
		Fatiga al despertar y al trabajo	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.
		Agotado emocionalmente	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.
		Cansancio al trabajo diario	Trabajar todo el día con personas me cansa.
		Agotado por el trabajo	Siento que mi trabajo me está desgastando.
		Frustración	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.
		Sentimiento de trabajo en exceso	Siento que estoy trabajando demasiado.
		Estrés por el trabajo	Trabajar directamente con personas me produce estrés.
	Exigencia al límite	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
	Despersonalización	Mal trato a las personas	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.
		Insensibilidad con las personas	Siento que me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.
		Endurecimiento Emocional	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
		Poco interés hacia las personas	Siento realmente que no me importa lo que le ocurra a las personas.
		Sentimiento de culpa	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.
	Baja realización personal	Entiende y comprende a las personas	Siento que puedo comprender con facilidad a las personas.
		Eficaz con los problemas de las personas	Siento que trato eficazmente los problemas de las personas.
		Influencia positiva en los demás	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.
		Energía y vitalidad	Me siento con mucha energía en mi trabajo.
		Crea un ambiente adecuado de trabajo	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con las personas en mi trabajo.
		Estimulado después del trabajo	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.
Sensación de logro	Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.		

---

Trato adecuado de problemas En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.  
emocionales

---

## **Apéndice B. Matriz de Operacionalización de Variables**

## Apéndice C. Cuestionario Piloto

Soy Carlos E. Rojas Balbin, bachiller de la carrera profesional de Administración y Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, me encuentro realizando la tesis titulada El Síndrome de Burnout en el personal Administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo; 2018, este cuestionario tiene como objetivo determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo; 2018.

**Confidencialidad:**

La información proporcionada en el presente cuestionario, será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

**Instrucciones:**

Lee detenidamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa, seleccione únicamente una sola respuesta y márkela con una X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala cuantitativa, que son las siguientes:

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

	Item	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Al final de mi jornada de trabajo me siento agotado							
2	Siento que me he vuelto más desinteresado con las personas							
3	Me encuentro con mucha vitalidad en el trabajo							
4	No me importa lo que le ocurra a las personas que atiendo							
5	Trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
6	Me siento animado después de trabajar atendiendo a las personas							



## Apéndice D. Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey

Soy Carlos E. Rojas Balbin, bachiller de la carrera profesional de Administración y Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, me encuentro realizando la tesis titulada El Síndrome de Burnout en el personal Administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo; 2018, este cuestionario tiene como objetivo determinar los factores relevantes del Síndrome de Burnout que incide en el personal administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo; 2018.

**Confidencialidad:**

La información proporcionada en el presente cuestionario, será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

**Instrucciones:**

Lee detenidamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa, seleccione únicamente una sola respuesta y márkela con una X. Al finalizar el cuestionario, proceda a colocar su número de DNI y posteriormente su firma. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala cuantitativa, que son las siguientes:

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

	Item	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2	Me siento cansado(a) cuando termino mi jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Siento que puedo comprender con facilidad a las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							

6	Trabajar todo el día con personas me cansa.							
7	Siento que trato eficazmente los problemas de las personas.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14	Siento que estoy trabajando demasiado.							
15	Siento realmente que no me importa lo que le ocurra a las personas.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con las personas en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
19	Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.							

DNI: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_