

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Escuela de Posgrado

Unidad de Posgrado de Salud Pública



*Una Institución Adventista*

DIFERENCIA EN LA RELACIÓN DE LA CARGA LABORAL Y EL  
SÍNDROME BURNOUT, EN EL PERSONAL DOCENTE Y  
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA  
UNIÓN, LIMA, 2017

Tesis

Presentada para optar el grado académico de Maestra en Salud Pública,  
con mención en Salud Colectiva y Promoción de la Salud

Por

Marisol Nancy Rodríguez Villanueva

Lima, Perú  
Setiembre de 2017

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

**SP** Rodríguez Villanueva, Marisol Nancy  
**3** Diferencia en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout, en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017 / Marisol  
**R74** Nancy Rodríguez Villanueva. Asesor: Mg. Guido Angelo Huapaya Flores. Lima, 2017.  
**2017** 105 hojas: tablas, apéndices

Tesis (Maestría), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Salud Pública. Escuela de Posgrado, 2017.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Salud Pública.

1. Burnout. 2. Carga laboral. 3. Estrés. 4. Agotamiento emocional.

*Diferencia en la relación de la carga laboral y el síndrome de  
burnout, en el personal docente y administrativo de la  
Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Magíster en Salud Pública  
con mención en Salud Colectiva y Promoción de la Salud

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez  
Presidente

Dr. Miguel Guillermo Bernui Contreras  
Secretario

Mg. Guido Ángel Huapaya Flores  
Asesor

Mg. Ricardo Elías Jarama Soto  
Vocal

Mg. Edda Evnst Newball Noriega  
Vocal

Lima, 15 de setiembre de 2017

## DGI – 13 ACUERDO DE ENTENDIMIENTO<sup>2</sup> ENTRE LA AUTORA Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

### ACUERDO DE ENTENDIMIENTO ENTRE LA AUTORA Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Este acuerdo se establece entre el autor y la Universidad Peruana Unión y se registra el 15 de septiembre de 2017.

Conste por el presente documento el Acuerdo de Entendimiento entre **MARISOL NANCY RODRÍGUEZ VILLANUEVA DE COTTALY**, identificada con DNI N° 32125531, nacionalidad: Peruana, domiciliada en Mz I LT 18 Urb. Alameda de Ñana, Chosica, a quien en adelante se le denominará LA AUTORA; y de la otra parte **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**, con R.U.C. N° 20138122256, con domicilio legal en Villa Unión-Ñaña, altura del Km. 19 de la Carretera Central, distrito de Lurigancho-Chosica, provincia y departamento de Lima, a quien en adelante se le denominará LA UNIVERSIDAD, representada por su Rectora Dra. Teodosia Maximina Contreras Castro, identificada con D.N.I. N° 10168821, quien señala el mismo domicilio de su representada, facultada según nombramiento y poder otorgados en sesión ordinaria de la Asamblea Universitaria del 12 de noviembre del 2014.

Yo LA AUTORA, reconozco haber leído y comprendido los términos de licencia que acompañan a este documento y forman parte del mismo y estoy de acuerdo en aceptar las condiciones en ellos expuestos:

- **Parte 1.** Términos de la licencia otorgada a LA UNIVERSIDAD para la publicación de las obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional.
- **Parte 2.** Términos de licencia Creative Commons para publicación de obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD.

Además, en la condición de autora de la obra, es de mi competencia:

- Estar en contacto con la dirección del Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD en lo referente al contenido y asuntos informáticos.
- Proporcionar la información necesaria para crear y mantener las colecciones.
- Aceptar colaborar en lo referente a su situación, según lo requiera el CRAI de LA UNIVERSIDAD.




---

MARISOL NANCY RODRÍGUEZ  
VILLANUEVA DE COTTALY  
e-mail: marsol\_2906@hotmail.com

---

LA UNIVERSIDAD

<sup>2</sup> El presente documento tiene su aparo legal en el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor, actualmente vigente en el Perú, publicado el 24 de abril de 1996, y sus normas modificatorias. Los artículos señalados de la forma "Leer el artículo", sirven únicamente como guía para el lector. Se recomienda leer todo el Decreto Legislativo

**ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE LA TESIS**

Yo **GUIDO ANGELO HUAPAYA FLORES**, identificado con DNI N° 10761406, docente en la Unidad de Posgrado de Salud Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión;

**DECLARO:**

Que la tesis titulada: ***"DIFERENCIA EN LA RELACIÓN DE LA CARGA LABORAL Y EL SINDROME DE BURNOUT, EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNION, LIMA, 2017"***, constituye la memoria que presenta la Bachiller **MARISOL NANCY RODRIGUEZ VILLANUEVA** para obtener el grado académico de Maestro en Salud Pública con mención en Salud Colectiva y Promoción de la Salud, cuya tesis ha sido desarrollada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo dejo constancia de que las opiniones y declaraciones registradas en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometen a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Ñaña (Lima), a los quince días del mes de septiembre de 2017.



---

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Asesor

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la vida y sus bendiciones que me otorgó día a día.

A mí querido esposo, Federico Cottali y mi hija Daniela Cottali, quienes siempre me brindaron apoyo y comprensión en los momentos difíciles, brindaron amor.

A mis padres Hilda Villanueva y Hugo Rodríguez, quienes han sido un ejemplo en mi vida, sembrando valores que hicieron una mujer de bien y perseverante para llegar a la meta trazada.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, quien me dio la fuerza para continuar a pesar de los obstáculos.

Al estadista que me brindó su ayuda y a mi asesor Mg. Ángel Huapaya, quien me animó, me motivó y me guio hasta culminar mi tesis.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
TABLA DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
<b>Formulación del problema</b> .....	7
<b>Problema general</b> .....	7
<b>Problemas específicos</b> .....	7
<b>Objetivo de la investigación</b> .....	8
<b>Objetivos generales</b> .....	8
<b>Objetivos específicos</b> .....	8
<b>Hipótesis de la investigación</b> .....	9
<b>Hipótesis general</b> .....	9
<b>Hipótesis específicas</b> .....	9
Justificación .....	10
CAPÍTULO II .....	13
FUNDAMENTO TEORICO .....	13
<b>Marco bíblico filosófico</b> .....	13
<b>Marco histórico</b> .....	16
Marco teórico de las variables .....	20
El Síndrome de Burnout.....	20
<i>Modelos etiológicos elaborados desde la teoría socio cognitiva del Yo</i> .....	21
<i>Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social</i> .....	22
<i>Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional</i> .....	22
<i>Modelo etiológico elaborado desde la teoría estructural</i> .....	23
Marco conceptual.....	24
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGIA .....	34
<b>Tipo y diseño de investigación</b> .....	34
<b>Población y muestra</b> .....	35
Instrumento de recolección de datos.....	43
Ficha técnica del instrumento de carga laboral .....	43
Validación del instrumento original de carga laboral .....	44

Validación del instrumento adaptado de carga laboral .....	44
Ficha técnica del instrumento de síndrome de burnout.....	47
Validación del instrumento original del síndrome de burnout.....	48
Validación del instrumento adaptado del síndrome de burnout.....	49
CAPÍTULO IV.....	55
RESULTADOS.....	55
<b>Descripción de los resultados descriptivos</b> .....	55
Contrastación de hipótesis .....	66
Prueba de normalidad 1.....	66
Hipótesis general.....	67
Prueba de normalidad 2.....	68
Hipótesis específica 1.....	69
Prueba de normalidad 3.....	71
Hipótesis específica 2.....	71
Hipótesis específica 3.....	73
Hipótesis específica 4.....	74
Hipótesis específica 5.....	75
Discusión de los resultados .....	79
CAPÍTULO V .....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
<b>Conclusiones</b> .....	82
<b>Recomendaciones</b> .....	85
REFERENCIAS.....	87
APÉNDICE A: INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	90
APÉNDICE B: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables: Carga laboral y síndrome de burnout .....	38
Tabla 2. Análisis factorial de la variable carga laboral .....	46
Tabla 3. Análisis factorial de la variable síndrome de burnout .....	50
Tabla 4. Confiabilidad de los cuestionarios síndrome de burnout y carga laboral.....	52
Tabla 5. Edad de los trabajadores.....	55
Tabla 6. Sexo de los trabajadores .....	55
Tabla 7. Región de procedencia de los trabajadores .....	56
Tabla 8. Estado civil de los trabajadores.....	56
Tabla 9. Función que desempeña el personal encuestado.....	56
Tabla 10. Años laborando del personal encuestados.....	57
Tabla 11. Años laborando del personal encuestados en dos proporciones .....	57
Tabla 12. Condición laboral del personal .....	57
Tabla 13. Condición laboral del personal.....	58
Tabla 14. Cantidad de hijos que tiene el personal encuestado .....	58
Tabla 15. Si el personal encuestado: ¿Labora en otras instituciones?.....	58
Tabla 16. A la pregunta: ¿Cuántos trabajos tiene?.....	59
Tabla 17. Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout.....	59
Tabla 18. Carga laboral en el personal de la UPeU.....	60
Tabla 19. Agotamiento emocional del personal de la UPeU .....	60
Tabla 20. Pensamiento de despersonalización de los docentes y administrativos de la UPeU .....	60
Tabla 21. Logros personales de los docentes y administrativos de la UPeU .....	61
Tabla 22. Demandas cognitivas y complejidad de la tarea en los docentes y administrativos de la UPeU.....	61
Tabla 23. Consecuencias en su salud por la carga laboral .....	62
Tabla 24. Carga laboral por la característica de las tareas.....	62
Tabla 25. Carga laboral por la organización temporal.....	63
Tabla 26. Carga laboral por el ritmo de trabajo .....	63
Tabla 27. Tabla de contingencia entre agotamiento emocional y logros personales para observar si se presenta el síndrome de burnout .....	64
Tabla 28. Tabla de contingencia entre despersonalización y logros personales para observar si se presenta el síndrome de burnout.....	65
Tabla 29. Prueba de normalidad para los factores burnout, carga laboral y tipo de labor que desempeña .....	67
Tabla 30. Diferencias significativas en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de burnout en el personal docente y administrativo.....	68
Tabla 31. Prueba de normalidad para los factores burnout, carga laboral y condición laboral .....	69
Tabla 32. Diferencias significativas en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal contratado y nombrado. ....	70
Tabla 33. Prueba de normalidad para los factores burnout, carga laboral y años laborando.....	71
Tabla 34. Diferencias significativas en la relación de la carga por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. ....	72
Tabla 35. Diferencias significativas en la relación de los rasgos del síndrome de Burnout por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. ....	74
Tabla 36. Correlación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal .....	75
Tabla 37. Asociación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017 .....	76
Tabla 38. Correlación entre las dimensiones de la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.....	78

## RESUMEN

El objetivo del estudio es determinar la diferencia en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. Los resultados evidencian también que no existe diferencias del Burnout entre el personal contratado y nombrado; es decir que tanto en el personal contratado y nombrado existe la misma exposición a rasgos de burnout como de carga laboral. No hay diferencias entre los que vienen laborando entre 1 a 5 años como los que tienen más de 6 años a más tienen la misma exposición a carga laboral. Sin embargo, si se halló diferencias significativas; es decir, tanto los que vienen laborando entre 1 a 5 años, así como los que tienen más de 6 años no están expuestos al mismo nivel de síndrome de burnout. Por otro lado, se observa que la carga laboral está implicando de forma significativa, aunque en un nivel moderado en los rasgos de Burnout del personal docente y administrativo de manera específica en las “consecuencias para la salud”, “las características de la tarea” y por el ritmo de trabajo.

En conclusión, se visualiza que la carga laboral está incidiendo en que los trabajadores presenten rasgos de burnout, aunque no están en niveles altos están en grados casi riesgosos aspecto que podría repercutir en un futuro en problemas de salud como ya se evidencia en las tablas descriptivas.

Palabras claves: Burnout, carga laboral, estrés, agotamiento emocional

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the differences in the relationship between workload and Burnout syndrome traits in the teaching and administrative staff of Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. The results also show that there is no difference in Burnout among staff hired and appointed; In other words, both in the hired and appointed personnel there is the same exposure to burnout traits as to workload.

Also there are no differences between those who work between 1 to 5 years as those who are over 6 years old and have the same exposure to workload. However, if significant differences were found, that is to say, those who are working between 1 to 5 years and those who are older than 6 years are not exposed to the same level of burnout syndrome. On the other hand it is observed that the work load is implying in a significant way although in a moderate level in the Burnout traits of the teaching and administrative personnel in a specific way in the "consequences for health", "the characteristics of the task" and for the pace of work.

In conclusion it is visualized that the work load is affecting workers to exhibit burnout traits although they are not at high levels, they are in almost risky grades, an aspect that could have a future impact on health problems as shown in the descriptive tables.

**Keywords:** Burnout, workload, stress, emotional exhaustion

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### Descripción de la situación problemática

En la actualidad Según datos de la Organización Mundial de la Salud refiere que más de la mitad de los trabajadores en el mundo sufre de estrés, y se le considera una epidemia. Para los lugares de trabajo, este síndrome burnout considera en más enfermedades, ausentismo y baja productividad laboral. En Estados Unidos, el estrés provoca pérdidas por 300,000 millones de dólares al año, asegura el Instituto Estadounidense del Estrés (AIS). La cifra representa casi seis veces la fortuna del empresario Carlos Slim, que asciende a 53,500 millones de dólares. “Las personas que tienden a padecer estrés crónico son aquellas que trabajan en temas relacionados con el dinero (por ejemplo, vendedores o cajeros) o la toma de decisiones (docentes, médicos, enfermeras o ejecutivos)”. Debido a que el Burnout se origina en el lugar de trabajo, la OMS considera que para contrarrestarlo es necesario que las empresas efectúen cambios como: mejorar horarios y espacios de trabajo, agilizar la comunicación con los empleados, considerar sus necesidades familiares y organizar actividades lúdicas en grupo, entre otras (Gadea, 2010).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) refiere: “los trastornos depresivos serán la segunda mayor causa de morbilidad, detrás de la enfermedad isquémica del corazón y el adolecimiento físico y mental aumenta la frecuencia de licencias por enfermedad pudiendo llegar a la jubilación anticipada, aumento de los costos con tratamientos médicos, mayor incidencia de enfermedades coronarias y endocrinas” (Grazziano, 2010).

Según una nueva publicación de la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS y OMS) realizada con el apoyo de la Asociación Sindical de Profesionales de Salud de la Provincia de Buenos Aires (CICOP). La investigación realizada a 1.110 personas que se desempeñan en 18 hospitales del Gran Buenos Aires, su nivel de conocimientos y capacitación para poder hacer su trabajo e indicó que un 31,9% de la población estudia y tiene nivel universitario y el 28,8%, de posgrado. Incluso, el 75,7% realizó cursos de capacitación. Los trabajadores de la salud mencionan con mayor reiteración (72%) los dolores en el cuello, espalda o columna como los problemas de salud que padecieron en los últimos 12 meses, aunque también señalaron el estrés (54,9%) como uno de los inconvenientes que les afectan, entre otros. En relación con los entornos de trabajo, el 51,6% de los encuestados reconoció que no tiene el tiempo suficiente para tener un buen diálogo con las personas. Según datos de la OMS (Publicado por Maricel, S. 2014).

En el Perú, la organizaciones principal de salud es el Ministerio de Salud (MINSA) y el Seguro Social de Salud (ESSALUD), “se reconoce que ambos representan contextos laborales distintos, cada uno con características propias que son generadores de estrés, para reconocer como se presentan las dimensiones del síndrome de burnout entre los profesionales de dichas entidades y la actividad laboral se ha convertido hoy en una carrera contra el tiempo, suelen distribuir su semana laboral en múltiples y muchas veces engorrosas actividades, exigencia que sus servicios les demanda”. En este contexto, una sobre carga de trabajo produce conflictos interpersonales que llegan a sentir insatisfacción económica y suelen acostumbrarse de tener que enfrentar situaciones desfavorables. Los factores tratados presentan características que los profesionales experimentan continuamente el proceso de estrés laboral de manera tal, muchas veces se hallan desprovistos de enfrentar a esta coyuntura.

De este modo se dispone el proceso para el inicio del síndrome burnout que presentara respuestas físicas, conductuales negativas en los profesionales ante las condiciones que produce el trabajo cotidiano” (Olivar y Duran, 2013).

En la actualidad, el personal administrativo y docente de las diferentes facultades de la UPEU como otras universidades presenta exceso carga laboral y esto influye en el trato hacia los alumnos y las demás personas. La sobre carga produce fatiga laboral, tanto física, mental, transforma la conducta. Porque además de ello, laboran en diferentes lugares como clínicas, muchos sin saber sufren del síndrome de Burnout.

### **Antecedentes de la investigación**

Vargas y Poveda (2017) realizaron un estudio de investigación y su objetivo fue analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua. La metodología que usaron fue la aplicación de encuesta y test, tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo, de modalidad bibliográfica-documental y de campo, sobresale en los niveles el descriptivo. Los resultados determinaron que los profesionales presentan signos y síntomas relacionados con el Burnout, teniendo en cuenta que es una enfermedad silenciosa y que evoluciona constantemente; genera afectaciones tanto físicas como mentales en quien la padece, genera conflictos con las personas que interactúa durante las horas de trabajo y desarrolla problemas familiares. En conclusión, se determinó una relación directa del síndrome Burnout y el ejercicio laboral del personal administrativo, y al no ser tratado genera características: “agotamiento emocional, despersonalización y disminución de realización personal”. Se concluye que se debe trabajar en torno a la preparación del personal administrativo sobre el Síndrome de Burnout; por tanto, el investigador pone a consideración varias recomendaciones con el afán de colaborar no

solo al personal administrativo, sino a la población de profesionales de similares características y usuarios en general de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Marengo y Hernando (2016) ejecutaron su trabajo de investigación y su objetivo fue determinar la asociación en las dimensiones de apoyo social con las manifestaciones en el síndrome de burnout, en docentes de media académica del Caribe colombiano. El método que se usó en esta investigación de diseño ex post facto participaron 235 docentes de varias instituciones educativas, quienes fueron evaluados mediante el Maslach Burnout Inventory-Educator Survey y el cuestionario MOS de apoyo social. Los resultados que fueron el 23% de los docentes aquejados agotamiento emocional y el 22.5% despersonalización. Los niveles de apoyo social se mostraron con intensidad alta o media. Además, se observaron asociaciones significativas entre las dimensiones de apoyo y la despersonalización, mientras que la realización personal se asoció con formas emocionales, sociales e instrumentales de soporte. En conclusión, se discute la implicación del apoyo social como un elemento relevante a considerar en la intervención preventiva del burnout en los profesores.

Carpio y Requis (2016) efectuaron una tesis y su objetivo fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout en las docentes de práctica de enfermería que trabajan en una Universidad Privada de Lima. La metodología que usaron fue estudio cuantitativo de diseño descriptivo, e corte transversal y la muestra constituida por 65 docentes de prácticas de enfermería, acudieron a la reunión de inicio del año académico que trabajan en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener a tiempo parcial. El instrumento usado fue la Escala de Maslach Inventory (MBI). Los resultados que obtuvieron de la muestra fueron el total de docentes de prácticas de enfermería es el 50.8% (33), que presenta alto nivel de Síndrome de

Burnout, 47.7% (31) nivel medio con tendencia a alto; y 1.5% (1) nivel bajo. Según dimensiones: en agotamiento emocional 81% (53), presenta nivel alto, 14% (9) nivel medio, y 5% (3) nivel bajo. Despersonalización 46 % (30), presenta nivel alto, 40% (26) nivel medio, y 14% (9) nivel bajo. El 63.1 % (41), presenta nivel bajo de falta de realización personal, 33.8% (22) nivel medio, y 3.1% (2) nivel alto. En conclusión, el nivel de “Síndrome de Burnout fue alto; encontrándose la dimensión agotamiento emocional y despersonalización con niveles altos y un nivel bajo de realización personal”.

Malander (2016) en su indagación trabaja el objetivo: determinar si la satisfacción laboral y características sociodemográficas de los docentes de nivel secundario, que logren atenuar y potenciar el síndrome Burnout, la metodología que uso descriptivo correlacional y transversal de tipo cuantitativo, la muestra fue que participaron 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó dos instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson<sup>1</sup>; la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main<sup>2</sup>, e indicadores de variables sociodemográficas y laborales. El procedimiento estadístico utilizado fue la Regresión lineal múltiple. Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones, y los factores intrínsecos de satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. En conclusión, los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional y los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el Síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout,

fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el Síndrome.

Ccari (2016) presenta su trabajo de investigación titulado *síndrome de Burnout y clima organizacional en la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro*, su objetivo fue indagar la existencia de un nivel de síndrome de Burnout y clima organizacional en los trabajadores ya que se relacionan constantemente con los clientes y por consiguiente tienen una carga laboral significativa. La metodología que utilizó es el método científico inductivo y deductivo, el diseño no experimental y el tipo es descriptivo, las técnicas utilizadas son la observación y se usaron la encuesta con dos instrumentos el primero es el cuestionario MBI el cual mide el nivel de síndrome de Burnout y el segundo instrumento también es un cuestionario tomado de los autores Litwin y Stringer. Los resultados fueron obtenidos a través del procesamiento estadístico, se puede concluir en lo siguiente: Existe nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que los resultados “muestran que un (73%) de los colaboradores presentan un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja”. En conclusión, los colaboradores pocas veces se sienten agotados por la carga de trabajo; en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable con un buen nivel de un (100%), la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos, haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional.

González, Carrasquilla, Latorre, Torres y Villamil (2015) realizaron un estudio investigativo, y su objetivo fueron determinar Burnout en los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Santa Marta. La metodología de estudio que utilizaron fue descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, con una muestra

de 30 docentes, de una población de 56, selección muestral no probabilística. La información se recogió mediante el Instrumento Maslach Burnout Inventory, que mide cansancio emocional, despersonalización y desarrollo personal. Los resultados fueron que el 66,66 % de las docentes presentaron cansancio emocional bajo y el 26,66 % cansancio emocional medio. 96,66 % nivel bajo de despersonalización y el 80 % alto nivel de realización personal; se evidenció correlación positiva entre despersonalización/tiempo de servicio. Los resultados que pueden indicar que la presentación de Burnout es directamente proporcional al tiempo de servicio transcurrido. En conclusión, la actividad docente representa una condición de riesgo para la presentación Burnout.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la diferencia en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

#### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de carga laboral en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

¿Cuál es el nivel de rasgos del síndrome Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

¿Cuál es la diferencia en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal contratado y nombrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

¿Cuál es la diferencia en la relación de la carga laboral por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

¿Cuál es la diferencia en la relación del síndrome Burnout por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

¿Cuál es la asociación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

¿Cuál es la relación de las dimensiones de la carga laboral con los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

### **Objetivo de la investigación**

#### **Objetivos generales**

Determinar la diferencia en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017

#### **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de carga laboral en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017

Identificar el nivel de rasgos del síndrome Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Determinar la diferencia en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal contratado y nombrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Determinar la diferencia en la relación de la carga laboral por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Determinar la diferencia en la relación del síndrome Burnout por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Determinar la relación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Determinar la asociación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Determinar la relación de las dimensiones de la carga laboral con los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

## **Hipótesis de la investigación**

### **Hipótesis general**

Existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

### **Hipótesis específicas**

Existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal contratado y nombrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Existe diferencias significativas en la relación del síndrome Burnout por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Existe correlación directa y significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Existe asociación significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Existe correlación significativa en alguna de las dimensiones de la carga laboral con los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

### **Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

#### Relevancia teórica:

En cuanto la carga laboral y Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, el presente estudio constituye un gran aporte, considerando que se ordenará y sistematizará información referente a esta

realidad en la salud, esta información se constituirá también en una fuente generadora de nuevas ideas de investigación disponible para la colectividad científica en el área docente y administrativo que tiene contacto con diferentes tipos de caracteres, considerando que la enseñanza tiene una carga laboral mental, física, psicológica, social con los alumnos y tiene carga en el área administrativa.

#### Relevancia metodológica:

Con el fin de determinar cuál es la relación entre la carga laboral y el síndrome Burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, se usó un instrumento recolección de datos específico para cada variable; este instrumento constituirá un valioso aporte, ya que podrá ser tomado como referencia para otras investigaciones en poblaciones con características similares.

#### Relevancia práctica y social:

El trabajo de investigación tiene relevancia social y práctica, porque tendrá un mejoramiento de la carga laboral y síndrome de Burnout, se contribuirá de modo significativo en la disminución de la incidencia y complicación mortal de las enfermedades síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, beneficiando así de manera directa. Cabe indicar que, mediante esta investigación, se podrá validar una nueva experiencia, la misma que podrá ser replicada en otras entidades públicas y privadas teniendo la posibilidad de construir como una estrategia sanitaria en la protección del personal docente y administrativo.

#### **Viabilidad**

Es la disponibilidad de recursos, no existe un problema, en los recursos humanos, en el tiempo es el problema porque se debe realizar el inglés, los alcances de

información es viable, claro que es posible realizar esta investigación, será realizada en 2017 con la sustentación de tesis.

### **Delimitación**

La delimitación que tuve fue, que me desmoralizo cuando termine mi proyecto de tesis y te digan que debes cambiarlo, habiendo sido revisado con anterioridad. Con respecto a la población del estudio no existe delimitación.

### **Limitación**

Una vez que se realizará el estudio es importante recalcar que a lo largo del proceso me encontraré en el camino con varias limitaciones. Los instrumentos encontrados son validados internacional y pueden ser modificados y validados por expertos donde realizare la muestra.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTO TEORICO

#### Marco bíblico filosófico

La Escritura refiere que Jesucristo mediante sus parábolas, nos brinda lecciones prácticas en la vida diaria, las presiones sociales pueden ser superadas teniendo como base la proximidad con su Padre celestial mediante la oración y la reflexión en el que percibía al “sanar, predicar, alimentar a las multitudes y ser objeto de persecución de parte de varios grupos religiosos” y Marcos afirma que “Levantándose muy de mañana, siendo aún muy oscuro, salió y se fue a un lugar desierto, y allí oraba” (Marcos 1:35).

Jesús dijo: “Venid vosotros aparte a un lugar desierto, y descansad un poco” (S. Marcos 6:31). La importancia de orar durante el día, nos brinda la oportunidad de tener paz y de aligerar las cargas que nos estresan y enfrentar los desafíos de la vida diaria y Jesús no enseña que es importante darse un espacio de pausa y apartarse de la muchedumbre, para fortalecer lo físico y enseñando cómo equilibrar el trabajo con el reposo, y usaba sus fuerzas físicas, mental ayudar a su prójimo. El apóstol Pedro recapituló “la vida de Jesús anduvo haciendo bienes y sanando a todos los oprimidos por el diablo, porque Dios estaba con él” (Hechos 10:38).

La escritora Elena W. refiere que la prosperidad de Israel estaba bajo el gobierno de David y su el objetivo fue extender sus conquistas entre otras las naciones extranjeras, y el Rey realizo el censo del pueblo que revelaría el contraste, la debilidad del reino cuando él ascendió al trono y su fortaleza y prosperidad bajo su gobierno y cuando estaban censando se convenció de su pecado, y comenzó a referir dijo: “He pecado gravemente al realizar el censo; te ruego que quites la maldad de tu siervo, pues he actuado muy locamente”, al día siguiente se acerca el profeta Gad refiriéndole Jehová

dice: “Escoge para ti: tres años de hambre, o tres meses de derrotas ante tus enemigos, con la espada de tus adversarios, o bien tres días durante los cuales la espada de Jehová y la peste recorran la tierra, y el ángel de Jehová haga destrucción en todos los términos de Israel”. El rey en ese momento pasaba por angustia estrés, depresión, ansiedad sus palabras fueron: “Estoy en gran angustia”. “La tierra fue herida por una pestilencia, que destruyó a setenta mil personas en Israel y La pestilencia no había llegado a la capital cuando “vio al ángel de Jehová que estaba entre el cielo y la tierra, con una espada desnuda en su mano, extendida contra Jerusalén”. 2 Samuel 24:14.

Entonces “David y los ancianos se postraron sobre sus rostros, vestidos de ropas ásperas”. El rey clamó a Dios en favor de Israel: “¿No soy yo el que hizo contar al pueblo? Yo mismo soy el que pequé y hecho mal; pero estas ovejas, ¿qué han hecho? Jehová Dios mío, caiga ahora tu mano sobre mí, y sobre la casa de mi padre, pero no envíes la peste sobre tu pueblo”. “Así como el Señor, por medio del pecado de Absalón, trajo castigos sobre David, por medio del error de David, castigó los pecados de Israel. Entonces Jehová oyó las súplicas de la tierra y cesó la plaga en Israel”. 2 Samuel 24:25. White (2005) en su libro Patriarcas y profetas.

La escritora Elena W. refiere educad a las personas que más vale prevenir que curar. Como sabios educadores, deberían advertir a cada uno contra la intemperancia en los apetitos descontrolados y para prevenir la enfermedad física y mental que es la ruina del cuerpo, que consiste en abstenerse de todo lo malo que Dios prohibió. Requiere mucho tacto y juicio para ordenar un régimen nutritivo destinado a reemplazar el que seguían antes las personas que aprenden a seguir la reforma pro salud. Se necesita fe en Dios, una voluntad firme y el deseo de ser útiles. Un régimen deficiente arroja descrédito sobre la reforma pro salud. Somos mortales, y debemos proveer a nuestros cuerpos una alimentación fortificante.

Los que no usan sus extremidades todos los días notarán que se sienten débiles cuando traten de hacer ejercicio. Las venas y los músculos no están en condiciones de cumplir su función y mantener toda la maquinaria en saludable acción, cada órgano cumpliendo su parte. Los miembros se fortalecen con el uso. Un ejercicio moderado cada día impartirá fuerza a los músculos, que sin ejercicio se ponen flácidos y endebles. Por medio del ejercicio activo y diario al aire libre, el hígado, los riñones, y los pulmones también se fortalecerán para hacer su trabajo. Las mentes de los hombres que piensan trabajan demasiado.

Frecuentemente usan en forma pródiga sus facultades mentales, mientras que hay otra clase cuyo blanco más elevado en la vida es el trabajo físico. Esta última clase no ejercita la mente. Ejercitan sus músculos mientras que sus cerebros son privados de fuerza intelectual, así como las mentes de los hombres intelectuales trabajan [intensamente] mientras que sus cuerpos son despojados de fuerza y vigor por su descuido en ejercitar los músculos. Aquellos que están contentos con dedicar sus vidas al trabajo físico y dejan a otros que piensen para ellos, mientras que ellos simplemente ejecutan lo que otros cerebros han planeado, tendrán fuerza muscular, pero intelectos débiles.

Las personas que poseen buenas facultades físicas debieran educarse para pensar como para actuar, sin depender de otros para que sean sus cerebros. Muchos caen en el error popular de considerar el trabajo físico como degradante. Por lo tanto, los jóvenes están muy ansiosos de educarse para llegar a ser maestros, oficinistas, comerciantes, abogados, y para ocupar casi cualquier posición que no requiera esfuerzo manual. Las jóvenes consideran las tareas domésticas como deshonorosas. Y aunque el trabajo físico requerido para cumplir las tareas domésticas, si no es demasiado severo, está calculado para promover la salud, ellas buscarán una educación que las capacite para llegar a ser

maestras u oficinistas, o aprenderán algún oficio que las confine puertas adentro para tener un empleo sedentario. La frescura de la salud desaparece de sus mejillas, y la enfermedad hace presa de ellas, porque están desprovistas de ejercicio físico y por lo general sus hábitos están pervertidos. ¡Todo esto porque es algo de moda! Disfrutaban de una vida delicada, sin entender que es sinónimo de debilidad y decadencia (White, 2005).

### **Marco histórico**

Freudenberger (1974, en Mancilla, s/a) define que el síndrome de Burnout es una emoción de frustración y una vida física agotadora o desgastada como consecuencia de una sobrecarga por requerimientos de energías, los recursos personales o fuerza física y espiritual del trabajador. Maslach (1976) es un proceso progresivo de desgaste y de pérdida de compromiso personal, indolencia entre sus colegas de trabajo. El trabajo de Pines y Kafry (1978) “refiere de una experiencia general de agotamiento físico, mental, emocional y actitudinal”. “conceptuaron que el síndrome burnout es como la disminución de capacidad para enfrentar las demandas laborales o personales” (Spaniol y Caputo, 1979).

Edelwich y Brodsky (1980, en Mancilla, s/a) plantean que es un desgaste gradual del altruismo, voluntad y experiencias vividas por el gentío en las funciones y como resultado entorno del trabajo. autores plantean 4 fases sintomatológicas del individuo que padece síndrome de burnout: a) “el entusiasmo, aspiraciones, energía desbordante, carencia de la noción de peligro; b) el estancamiento, que surge cuando no se cumple las expectativas trazadas, es cuando aparece la frustración; c) la frustración, surge problemas emocionales, físicos y conductuales, es la fase que se inicia el núcleo central

del síndrome; y d) la apatía, que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración”.

Por su parte, Freudenberger (1980, en Mancilla, s/a) describe es un estado de debilidad física o frustración por una causa, una vida agitada o relaciones interpersonales que no causa la recompensa ansiada. Para Cherniss (1980, en Mancilla, s/a) desde otro aspecto, el estrés es un transcurso de acción y tensión la carga laboral, en el que enfatizan tres periodos: a) el desequilibrio en las peticiones de trabajo y recursos propias (estrés), b) la respuesta emocional a corto plazo, desequilibrio interior es caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, c) los cambios de actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

Pines, Aaronson y Kafry (1981, en Mancilla, s/a) lo comparan a un período de debilidad física, emocional y mental producido por el exceso de la carga laboral de extensa etapa de periodo e implica a la persona y afectan emocionalmente. Maslach y Jackson (1981, en Mancilla, s/a) los definieron como “respuesta al estrés laboral crónico que con lleva la vivencia de agotamiento emocional, y sentimientos negativos con las que se relaciona en el trabajo (actividades de despersonalización)”. El burnout se implanta como un síndrome tridimensional caracterizado por: “a) el agotamiento emocional, b) la despersonalización y c) limitada realización personal”, Smith y Nelson (1983a y 1983b) ellos concluyeron que es un fenómeno de complejidad la definición que se pretende puntualizar.

Brill (1984, en Mancilla, s/a) refiere el concepto de un período disfuncional y disfórico que depende del trabajo, una vida que no presenta cambio psicológico mayor, el cargo laboral en el que desempeño bien, altos niveles de rendimientos su objetivo como satisfacción personal, y que después ya no logra su expectativa, una intervención externa o modificación laboral en relación con las posibilidades previas. Cronin Stubbs

y Rooks (1985) se plantean un resultado inadecuado, emocional, social y conductual de los estresores ocupacionales. Smith, Watstein y Wuehler (1986) refieren en conclusión que el síndrome burnout puntualiza un débil patrón de síntomas, conductas, social y actitudes de una persona.

Garden (1987, en Mancilla, s/a) precisa que el síndrome de Burnout es prematuro pues coexiste una ambigüedad, la investigación demuestra que existe síndrome de burnout. Shirom (1989) refiere que es resultado del afrontamiento de los recursos personales que produce la disfunción y acrecienta el síndrome de Burnout. Hiscott y Connop (1989 y 1990) naturalmente se concibe el Burnout es un indicador relacionado con la carga laboral y produce problemas físicos debido al estrés. Moreno, Oliver y Aragonese (1991) refieren que el principal problema del estrés laboral se produce en los profesionales que tiene una carga intensa y se relacionan interpersonalmente con el ambiente del trabajo.

Leiter (1992, en Mancilla, s/a) “lo iguala a una crisis de autoeficacia, distanciando así el burnout del estrés laboral”. Burke y Richardsen (1993) plantean que es un proceso que acontece en un nivel personal como: “una experiencia psicológica que produce sensaciones, actitudes, motivos, expectativas, y es una experiencia negativa y produce a problemas de discomfort”. Leal Rubio (1993) destaca en signos y síntomas como: “depresiva surge antes que el individuo sienta fracaso de sus intervenciones, la pérdida de autoestima por la experiencia vivida de su trabajo y el esfuerzo que no son útiles”. Garcés de Los Fayos (1994) “compara el burnout que es similar al estrés quemado laboral y produce la misma consecuencia de éste”.

Schaufeli y Buunk (1996, en Mancilla, s/a) precisan el síndrome de Burnout una conducta negativa que afecta al individuo y la estructura. Para Monte y Peiró (1997), el estrés laboral crónico presenta un modo subjetivo interno que causan “sentimientos,

cogniciones y actitudes, producen pensamientos negativos en el individuo que implican alteraciones, disfunciones psicofisiológicas, consecuencias nocivas para la persona y la institución”.

Mingote (1998, en Mancilla, s/) define: la síntesis de los componentes comunes de burnout: ”a) predominan los síntomas disfóricos, y el agotamiento emocional, b) las alteraciones de conducta o despersonalización en la relación con el cliente, c) síntomas físicos de estrés psico-fisiológico, el cansancio, el agotamiento, malestar general, reductoras de la ansiedad, las conductas adictivas, deterioro de la calidad de vida, d) síndrome clínico-laboral, inadecuada adaptación al trabajo, presenta en individuos aparente “normales”, y e) bajo rendimiento laboral, baja realización personal, e incapacidad laboral, desmotivación y retirada organizacional”.

Monte y Peiró (2000, en Mancilla, s/a) refieren que, desde el aspecto psicosocial, el síndrome de burnout es un proceso actúan elementos cognitivos y actitudinales que produce disminución realización personal, agotamiento emocional y actitudinales produce despersonalización. Peris (2002) destaca que una perturbación de trastorno es caracterizada por demasiada carga laboral, y ocupaciones cognitivas por encima del término de la capacidad del individuo “Cuando el estrés laboral sobrepasa la capacidad física, produce agotamiento físico que impide realizar las tareas asignadas de un modo correcto”. “El rendimiento bajo produce agotamiento emocional, aumenta sentimiento despersonalización o cinismo, disminuye el sentimiento de eficacia profesional, este proceso se denomina síndrome de burnout”, “estrés quemado” o “desgaste psíquico”. Gil-Monte, 2005 puntualiza el síndrome resultado del organismo como “mecanismo de defensa que se manifiesta en las profesiones docentes, administrativos, salud y el riesgo en estas profesiones que suelen tener una misión ambiciosa y un ideal utópico”.

Según Aranda (2006, en Mancilla, s/a), el término síndrome de burnout es una expresión “anglosajón que significa estar quemado, gastado, exhausto, se pierde la ilusión por el trabajo”. En la actualidad, Molina Linde y Avalos Martínez (2007) puntualizan el síndrome de Burnout como “la paradoja de la atención: el profesional docente, administrativo y salud se enferma en la misma medida”.

Maslach y Leiter (2008, en Mancilla, s/a) refieren el síndrome de burnout fundamentalmente se relaciona con las características del trabajo y la demasiada carga laboral, que como resultado presenta: “conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, disminución de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia laboral”. En conclusión, el síndrome de burnout es resultado de una demasiada carga laboral que produce efectos “estresantes disponen al individuo a padecerlo y son de carácter laboral, fundamentalmente, la clave para la aparición del síndrome de burnout”.

Es importante la presencia de las “interacciones humanas” “trabajador y cliente, intensas y perennes para que el síndrome aparezca”. El síndrome de burnout es un trascurso gradualmente continuo. (Arthur, 1990; Ayuso y López, 1993 en Mancilla, s/a) “el individuo provoca los sentimientos negativos propios del síndrome y no hay acuerdo unánime en igualar los términos burnout y estrés laboral, pero asume la similitud de ambos conceptos”. Maslach y Jackson (1981) o Pines et al. (1981 en Mancilla, s/a) “parecen indicar que existen matices que les hace difícilmente iguales”. Refieren, Singh, Goolsby y Rhoads (1994 en Mancilla, s/a)” concluían que burnout y estrés laboral son constructos claramente diferentes”.

## **Marco teórico de las variables**

### **El Síndrome de Burnout**

La característica es esencial de estos modelos que han sido elaborados, para indicar la causa del síndrome de Burnout y la carga laboral a partir marcos teóricos

extensos e incomparable a la propia teoría del síndrome. Los modelos unifican una sucesión de variables, que consideran que son circunstancias y constantes del síndrome, a través de un transcurso continuo los trabajadores llegan a sentirse quemados. “el primer grupo de modelos desarrolla un marco de la teoría socio cognitiva del Yo, un segundo grupo los modelos desde las teorías del intercambio social, un tercer grupo se ha basado en la teoría organizacional y un cuarto grupo ha considerado la teoría estructural” (Mancilla, s/a).

### ***Modelos etiológicos elaborados desde la teoría socio cognitiva del Yo***

Harrison (1983, en Mancilla, s/a) asume que el síndrome de burnout es un cargo de aptitud distinguida y es la base que se elabora el modelo de competencia social. En la situación de trabajo se halla “factores facilitan la actividad, factores barrera que la dificultan y entre los factores (la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de los valores del trabajador de la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad de rol, disponibilidad de los recursos, la retroalimentación, la sobrecarga laboral)”. Según el modelo, la estimulación establece el valor del trabajador en la consecución de los objetivos, como incentivo que a mayor motivación al personal mayor actividad laboral. “si en el entorno existe factores de ayuda, se fortalecerá los sentimientos de competencia en los profesionales, producirá eficacia e influirán de forma positiva en la motivación para ayudar”. Es contradictorio, los empleados hallan en el ambiente factores barrera, las emociones de eficacia reducen, no llegan a sus objetivos, y aqueja negativamente el anhelo de alcanzar. Al continuar con esta realidad en el período se ocasiona el síndrome de *burnout*, que por retroalimentación proporciona el proceso de los factores barrera, reduce las emociones de eficacia percibida y la estimulación para socorrer.

### ***Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social***

Buen y Schaufeli (1993, en Mancilla, s/a) amplían su modelo para expresar la etiología del síndrome de Burnout en profesionales docentes y administrativo, indican el campo profesional y el síndrome tiene una doble etiología: los procesos de intercambio social con colegas, alumnos, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Se relaciona los conocimientos de reciprocidad social con los alumnos y colegas, identifican “tres variables estresores para el desarrollo del síndrome: la incertidumbre, la percepción de equidad, y la falta de control, la incertidumbre, es falta de claridad lo que siente y piensa cómo debe actuar”. “La percepción de equidad alude equilibrio percibido en los trabajadores y la inexactitud de control, la posibilidad del trabajador de intervenir los resultados de sus acciones laborales”. El docente y administrativo genera suficiente incertidumbre con periodicidad, como solucionar un problema y conciben inseguridad y duda. Igualmente, las posibilidades de estímulo y equidad de los profesionales surgen fracaso a menudo, los colegas y alumnos, ansiosos e inquietos, la interacción con ellos no resulta gratificante. En similitud afiliación social y paralelo con los colegas, no indagan apoyo social en condiciones de estrés, contradictorio, en estas circunstancias obvian las relaciones interpersonales y evaden su apoyo para no ser criticado de insuficientes”.

### ***Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional***

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, en Mancilla, s/a), el síndrome es una causa de los profesionales se excluye de la responsabilidad naciente de su trabajo es como un resultado del estrés laboral y la rigidez que produce y genera. El estrés laboral, es generado por la sobre carga de trabajo y como resultado presenta el síndrome de burnout, (excesiva motivación en el puesto de trabajo), carencia de rol

(déficit de estimulación en el puesto de trabajo). “En ambos casos los trabajadores tienen una pérdida de autonomía y control que disminuye su imagen y sentimientos de irritabilidad y fatiga”. En una “segunda fase de estrés laboral el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento, un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante”. El apartamiento logra tener un carácter constructivo (el profesional no interviene en la dificultad del usuario), por el contrario, un carácter contra productivo (el distanciamiento lleva indiferencia emocional, cinismo, rigidez, ignorar a la persona). En este segundo caso se expresa de síndrome de *burnout*, el alejamiento contra productivo concierne con la variable como actitudes de despersonalización. “Aunque, primeramente, el trabajador averigua solucionar las circunstancias de forma constructiva, la perseverancia de las condiciones de sobrecarga laboral o pobreza de rol le llevan a tratar a los demás como objetos”. El resultado es “el proceso de actitudes, despersonalización que es la primera fase del episodio del síndrome”. Consecutivamente el trabajador ampliará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y acrecentamiento largo plazo agotamiento emocional. Cuando el trabajador se halla en las fases avanzadas del síndrome, como consecuencia de éste, baja su satisfacción, oposición en el trabajo y ejecución laboral, con la disminución de la productividad. De tal manera el trabajador percibe más rigidez psicológica y dificultades psicósomáticos (Golembiewski, Hills y Daly, 1987).

### ***Modelo etiológico elaborado desde la teoría estructural***

Según Monte, Peiró y Valcarcel (1995, en Mancilla, s/a), el modelo etiológico define el síndrome de burnout una respuesta al estrés laboral y percibido en (peligro y confusión de rol) que brota tras una causa de evaluación cognitiva, basadas en las destrezas de resistencia situadas por los profesionales dinámico, no son enérgicos para disminuir eslabón estrés laboral observado. Este resultado produce respuesta de una

inconstante mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (deterioro de salud, baja satisfacción laboral, propósito de dejar la organización).

### **Marco conceptual**

Montero (2008) describe que “el Síndrome de Burnout, es una respuesta prolongada al estrés constante y sobrecarga laboral”. En la Clasificación Internacional de las Enfermedades, decima versión (CIE 10), el Síndrome corresponde al código de Z 73.0, el cual presenta los siguientes síntomas:

Conductual: el comportamiento es suspicaz y paranoico, inflexible y rígido, con una incapacidad para estar relajado.

Somáticos: “presenta fatiga crónica, resaltan los continuos dolores de cabeza, espalda, cuello y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, gastrointestinales e hipertensión”.

Emocionales: “se expresa con hostilidad, irritabilidad y odio, dificultad para controlar y demostrar emociones, aburrimiento, impaciencia y depresión”.

Cognitivo: “presenta baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, fracaso profesional e impotencia para el desarrollo profesional”, (citado por Muñoz, Osorio, Robles, Romero, 2014).

En 1982, Maslach define el *Burnout* un síndrome caracterizado por “agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”. Lo encuentra, especialmente, en individuos que realizan un trabajo para el servicio público, principalmente educador y sanitario.

***Las características del Burnout para Maslach se definen como:***

Cansancio emocional (CE): caracterizada por pérdida de energía, disminución y pérdida de los recursos emocionales, agotamiento y fatiga con manifestaciones tanto físicas como psíquicas debido al trabajo que el sujeto realiza.

Despersonalización (DP): el proceso de cualidades negativas, dureza hacia las personas (deshumanización), junto a irritabilidad y pérdida de motivación.

Disminución de la realización personal (RP): presenta una cualidad denegación a su persona y su trabajo con baja productividad laboral, incapacidad para soportar el estrés ambiental (citado por Rodríguez, Fernández, Benítez, Camino, Brea, 2008).

### ***Sintomatología del Síndrome de Burnout***

Las dimensiones son importantes del síndrome de burnout,” porque se relacionan con los efectos funcionales, psicológico y conductual que dicho síndrome se produce por la sobre carga labora en el profesional docentes, administrativos y salud”, (Gutiérrez y colaboradores, 2003). Efectos:

<b>Fisiológicos</b>	<b>Psicológicos</b>	<b>Conductuales</b>
Disminución del apetito, agotado, insomnio, contractura muscular del cuello, cabeza, enfermedades como: úlceras gástricas, Fatiga.	Los cambios negativos de la actitud y la respuesta a los demás, ansiedad, depresión, sentimiento de frustración, perdida de motivación en el trabajo, las respuestas rígidas e inflexible a los intentos por cambiar en forma constructiva en una situación.	La hostilidad, irritación, Incapacidad para concentrarse, aumento de las relaciones conflictivas con los demás, incumplimiento en las tareas asignadas y horario asignado.

(Citado por Rodríguez, Oviedo, Vargas, Hernández, Pérez, 2009).

### ***Síntomas relacionales***

Se observa aislamiento del personal docente y administrativo, así como, “irritabilidad al relacionarse con otros” (Arón & Llanos, 2004)” confrontaciones reiteradas con colegas, y maltrato al que trabaja con quien padece Burnout, en el caso de docentes y administrativo” (Catsicaris et al., 2007) presenta continuamente un “retraimiento de las demandas y las relaciones, donde se dan actitudes de desprecio hacia uno mismo y hacia el mundo” (Längle, 2010).

### ***Síntomas Organizacionales***

Grupos completos de trabajadores pueden manifestar la presencia síndrome de burnout mediante una demasiada carga de trabajo, la competencia entre grupos, poca colaboración y la manifestación de rabia o impaciencia entre colegas (Aguirre y Montedónico, 2009).

### ***Consecuencias del Síndrome de Burnout***

López, Bernal (2002) y Legorreta (2004) refieren que todos los cambios trascienden en el desempeño profesional, en el trabajo que brinda ella personal docente y administrativo dentro de la misma institución se observa, aumento del ausentismo, apatía hacia la organización, aislamiento, disminución de la eficacia del trabajo, actitud cínica y fatiga emocional, aparición de situaciones depresivas que aumentan la utilización de líquidos excitantes como: café, alcohol, barbitúricos y comidas, cigarrillo y por último comprometen el ambiente familiar. Como se puede apreciar es común que el síndrome de Burnout se presenta en profesionales docentes, administrativos y salud, poniendo en mayor riesgo los alumnos y el ambiente laboral, que es producido por la demasiada carga de trabajo, la falta de motivación y de reconocimiento produce resultados desconformidad. Otros trabajos de investigación sustentan que va enfocado a identificar la prevalencia del síndrome de Burnout y conocer cuáles son las causas que

lo producen dentro de las Instituciones Públicas de Salud en México (citados por Rodríguez, Oviedo, Vargas, Hernández, Pérez, 2009).

### ***Diagnóstico***

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM IV, 2002) lo clasifica el síndrome de burnout según la categoría de los Trastornos Adaptativos. Estos Trastornos tienen característica principal el progreso de sintomatologías emocionales o comportamiento de respuestas en un estresante psicosocial identificable. Debe ser resuelto dentro “los siguientes seis meses que siguen a su desaparición del estresante o sus consecuencias, sin embargo esto puede variar si el factor estresante es agudo o crónico y dentro de los subtipos que se encuentran los rasgos ansiosos, depresivos y mixtos, este síndrome, que corresponde a reacciones desadaptadas a estresantes psicosociales, de curso crónico”, asimismo la Organización Mundial de la Salud a clasificado este síndrome dentro del capítulo V del Manual, específicamente en el apartado XXI referente a “factores que influyen en el estado de salud y en el contacto con los servicios de salud” y en otro apartado como “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”, comprensible como agotamiento (código Z73.0) (Bosqued, 2008).

### ***Carga laboral***

Para Hoyo (2002), los resultado de una carga mental de trabajo impropio es el cansancio mental, surge cuando, se le reclama al trabajador excede su capacidad de respuesta y él realiza un excesivo esfuerzo (mental y físico o intelectual), extendiendo al término de su esfuerzo físico, esta fatigado, afecta todo el organismo y como resultado produce “disfunciones físicas y psíquicas, acompañadas de una sensación subjetiva de fatiga y disminución del rendimiento, presenta dos niveles: la fatiga normal

o fisiológica y la fatiga crónica”. El signo de alarma en el organismo es una señal que percibir sus límites. “Esta fatiga actúa como mecanismo regulador, indicador que necesita descanso del organismo y reacción homeostática del organismo, intento de recuperar el equilibrio. Los síntomas presentan fatiga, cansancio, somnolencia, baja el nivel de atención, torpeza de movimientos. El resultado es por demasiada carga laboral presenta “la fatiga físicas y psicosomáticas, irritabilidad, depresión, falta de energía y de voluntad para trabajar, enfermedad, dolores de cabeza, mareos, insomnio, pérdida de apetito, que seguramente no se sentirán sólo durante el trabajo o al finalizarlo, perduran y se notan incluso al levantarse de la cama, antes de ir a trabajar”.

Para Maslach y Leiter (2005, en Wenner, 2010), una alta demanda laboral en un solo individuo genera una gran sobrecarga, pudiendo desgastar gran parte de su energía resultando imposible su recuperación. Esta complicación en la carga laboral puede presentarse también en casos en que se ha escogido erróneamente el tipo de trabajo pudiendo ser especialmente complejo aquellos 26 casos donde el trabajo del profesional consiste en expresar y demostrar emociones inconsistentes con las suyas. Generalmente la carga laboral va asociada al aspecto de desgaste emocional del Burnout.

### *Control*

De acuerdo con Maslach y Leiter (2005, en Wenner, 2010), este concepto está generalmente asociado con la sensación de ineficacia o reducido logro personal del Burnout. Dificultades en la inspección del trabajo, son usualmente observables en que los sujetos tienen un bajo control sobre los recursos necesarios para realizar su trabajo o bien tienen insuficiente autoridad para ejercer el rol asignado a su manera. Los sujetos sobrecargados pueden experimentar una crisis en relación con el tema control como en el tema de carga laboral. Para las personas resulta beneficioso el producir resultados

con los que ellos se encuentran comprometidos, a diferencia de no tener la capacidad de ejercer autoridad alguna.

### *Recompensas*

Según Maslach & Leiter (2005, en Wenner, 2010), se vincula con la recompensa que existe por el trabajo realizado. En algunas instancias los profesionales no reciben un salario proporcional al tipo de trabajo que realizan, y en otras se da una carencia de otras recompensas que puede tener un significado relevante para el terapeuta; el reconocimiento y valoración del trabajo del profesional. El poco reconocimiento devalúa tanto al profesional como a su trabajo y, por consiguiente, la recompensa intrínseca de estar haciendo algo útil y bien resulta ser un punto crítico. Esta área se vincula con el aspecto de ineficacia del Burnout (Citado por Wenner, 2010).

### *Comunidad*

El conflicto se da en este caso, cuando la persona no puede establecer una conexión positiva con otros en el lugar de trabajo, donde hay conflictos que se dan de manera crónica y nunca son resueltos, existiendo un ambiente de hostilidad y frustración reduciendo la posibilidad de tener algún apoyo social (Wenner, 2010).

### *Equidad*

En palabras de Maslach y Leiter (2005), el respeto mutuo entre los profesionales es central para el compartido sentido de comunidad. La inequidad se puede dar de muchas maneras, a través de un salario injusto, cuando hay engaño, cuando las evaluaciones y los ascensos son manejados de manera poco apropiada. Una carencia de equidad posibilita el desarrollo del Burnout en por lo menos dos días; una de ellas es la experiencia de un tratamiento desigual que resulta emocionalmente desgastante y segunda la inequidad estimula un comportamiento despersonalizado en el lugar de trabajo (citado por Wenner, D. 2010).

### *Valores*

Para Aslach y Leiter (2005, en Wenner, 2010), el sujeto puede encontrarse realizando trabajos que son poco éticos para ellos y poco acordes a sus propios valores. También puede darse un trastorno entre las propias expectativas y aspiraciones del profesional y los valores de la estructura. Los profesionales también pueden encontrarse en un conflicto cuando existe una fuerte discrepancia entre lo que dice el estamento de la organización y lo que ocurre en la práctica laboral misma, cuando los valores en la organización misma se contradicen.

Estos seis conceptos que se acaban de detallar deben ser contextualizados en cada caso y asimismo relativizados, una persona, por ejemplo, puede tolerar una gran carga de trabajo si recibe un buen salario por ellos, junto con trabajar en un buen clima laboral, sin embargo a otra esto mismo no le sería suficiente y podría sobrecargarse, en fin resulta necesario contemplar cada caso en su especificidad y complejidad, ya que diversas variables se entrecruzan en estos casos (citado por Wenner, 2010).

### ***Factores desencadenantes***

Cada día, las personas ofrecen la mayor parte de su tiempo al trabajo, están agobiados y angustiados por la perfección en el área laboral, abandonando aspectos importantes de su vida como la familia, los amigos. El Burnout aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas organizacionales, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro Y Rodríguez, 2004). González Cabanach (1998, citado en Doval et. al, 2004) difiere que los factores estresantes en el contexto laboral son: 1.” Factores intrínsecos al propio trabajo 2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales 3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional 4. Factores que ser relacionados con la estructura y el clima organizacional”, Santos (2004) refiere que el avance

tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por las personas en su trabajo (Citado por Sánchez, 2011).

### ***Factores intervinientes en el Burnout Laboral***

Recursos personales: el trabajador presenta “habilidades, anhelos, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control).

Recursos laborales: son las características del trabajo disminuye los costos, las demandas y estimulan el incremento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

Demandas laborales: entendidas así el trabajo como un esfuerzo (físico, mental y emocional) y por tanto posee costos físicos y/o psicológicos (Citado por Sánchez, 2011).

### ***Características del trabajo***

#### **Características del puesto**

- Tareas monótonas, tediosas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que causan antipatía.

### ***Volumen y ritmo del trabajo***

- Desproporción de trabajo.
- Trabajos con términos muy exactos.

### ***Horarios de trabajo***

- Horarios de trabajo preciso e intolerante.
- Jornadas de trabajo excesivo o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo casualidades.
- Sistemas de turnos mal ubicados.

### ***Participación en la toma de decisiones.***

- Deterioro de intervención en la toma de decisiones.
- Falta de intervención (por ejemplo, sobre metodologías de trabajo, el ritmo, el horario laboral y el entorno laboral).

### **Contexto laboral:**

### ***Perspectivas profesionales, estatus y salario***

- Incertidumbre laboral.
- Disminución de representaciones de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad disminuida en la valoración social.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación, ventajas injustas o insuficientes.
- Demasía o escasez de capacidades para el puesto.

### ***Papel en la entidad***

- Papel indeterminado.
- Funciones confrontadas en el parecido cargo.
- Responsabilidad de recursos humanos.
- Atender asiduamente a otras personas y resolver sus problemas.

### ***Relaciones interpersonales***

- Supervisión impropia, incorrecta o que no proporciona apoyo.
- Deficiencia de relaciones interpersonales con los colegas.
- Intimidación, persecución y violencia.
- Trabajo aislado o insociable.
- Ausencia de procedimientos determinado para resolver problemas y quejas.

### ***Cultura institucional***

- Insuficiencia en la comunicación.
- Liderazgo incorrecto.
- Objetivos incorrectos en la estructura de la entidad.

### ***Relación entre la vida familiar y la vida laboral***

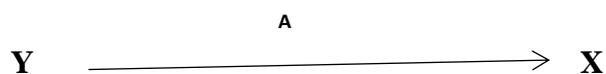
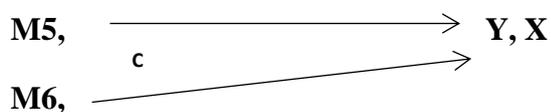
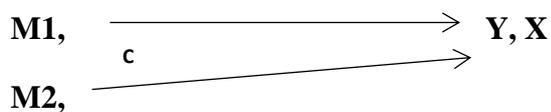
- Exigencias confrontadas en la vida laboral y vida familiar.
- Déficit en el apoyo familiar con respecto a los problemas laborales. (Citado por Sánchez, 2011).

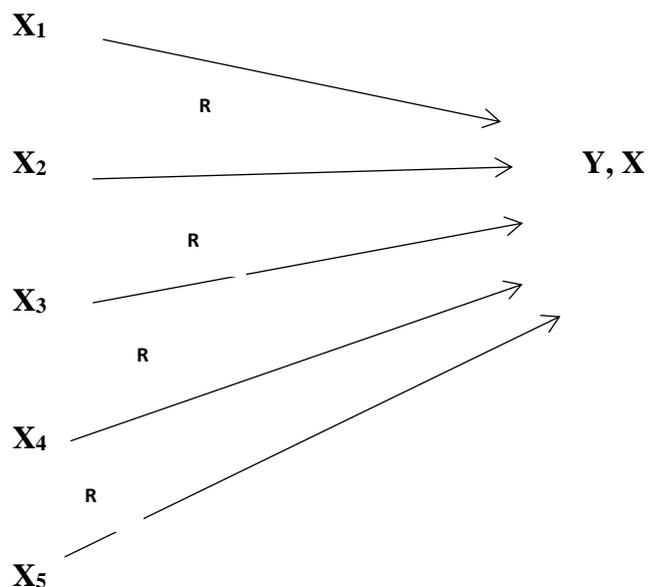
## CAPÍTULO III

## METODOLOGIA

**Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio de investigación es de tipo observacional, no experimental, porque no se manipuló ninguna variable; también es de diseño comparativo, porque se determinará las diferencias significativas entre las variables; igualmente, asociativo y correlacional en vista que se analizará el grado de relación de las variables en la docentes y administradores; también es de corte transversal por que la información se recogerá en solo momento específico.

**Diseño de la Investigación:**



**Donde:**

M1: Muestra de personal docentes.

M2: Muestra de personal administrativos.

M3: Muestra de personal contratado.

M4: Muestra de personal nombrado.

M5: Muestra de personal de 1-5 años laborando.

M6: Muestra de personal de 6 a más años laborando.

Y: Burnout

X: Carga laboral

$X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , y  $X_5$ : (Demandas cognitivas y complejidad de la tarea, Consecuencias para la salud, Características de la tarea, Organización Temporal, Ritmo de trabajo)

**Población y muestra**

La población de estudio está constituida por 560, entre el personal docente y administrativo en la Universidad Peruana Unión. Por motivo circunstancial del contexto del desarrollo de actividades académicas y administrativas la muestra será seleccionada

de forma no aleatoria y no probabilística de acuerdo al criterio del investigador considerando los lineamientos de inclusión y exclusión: quedando la muestra en 229.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### Criterios de inclusión

- Voluntad.
- Permanencia en el lugar de trabajo durante el tiempo de la investigación.
- Haber más de un año en su lugar de trabajo.

#### Criterios de exclusión

- No voluntad.
- No permanecer en el lugar de trabajo durante el tiempo de la investigación.
- Menos de un año en su lugar de trabajando.

### **Consideraciones éticas**

La confianza es la base de la investigación ética. La dignidad y el bienestar de los individuos que participan en la investigación deben ser una preocupación central de cada persona involucrada en el proyecto de investigación. La persona que dirige la investigación (algunas veces llamado el “investigador”) es últimamente responsable por la conducta de la investigación, el rendimiento del proyecto y la protección de los derechos y el bienestar de los sujetos. La declaración universal de los derechos humanos art.1 Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros. No pongan en riesgo su salud, considerando los principios bioéticos de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia.

## Operacionalización de variables

### *Variable: 1 Carga laboral*

#### **Dimensiones**

Demandas cognitivas y complejidad de la tarea

Consecuencias para la salud

Características de la tarea

Organización Temporal

Ritmo de trabajo

### *Variable: 2 Síndrome Burnout*

#### **Dimensiones**

Agotamiento emocional

Despersonalización

Logros personales

Tabla 1.

Operacionalización de variables: Carga laboral y síndrome de burnout

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración (Alternativas de respuesta o unidad de medida)	Niveles y Rangos  Por variable	Niveles y Rangos  Por dimensiones	Instrumentos
La carga laboral en el personal docente y administrativo	V.A.  1.Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	1.1 Concentración mental 1.2 Cantidad de memoria 1.3 Complejidad de la información 1.4 Esfuerzo mental 1.5 Ambigüedad de las decisiones 1.6 Número de decisiones	1.El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es 2. La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es 3. El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es 4. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es 5. El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es 6. Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es	<b>Ordinal</b>  Muy Poco : 0 Poco: 1 Regular : 2 Suficiente : 3 Demasiado : 4  (15 al 20 son inversas)	<b>Escala ordinal</b>  1 -20 Insuficiente 21- 40 Bajo 41 -60 Moderado 61-80 Alto 81-100 Muy Alta	<b>Escala ordinal</b>  1 -6 Insuficiente 7- 12 Bajo 13 -18 Moderado 19-24 Alto 25-30 Muy Alta	cuestionario SUSES ISTAS-21 de 20 ítems  versión breve (Adaptado )

	2. Consecuencias para la salud	2.1. Agotado al final de la jornada 2.2. Agotado por la mañana 2.3. Dificultad para relajarme 2.4. Cansancio	7. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado/a 8. Me siento agotado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo 9. Tengo dificultades para relajarme después del trabajo 10. El cansancio que me produce mi trabajo es	Muy Poco : 0 Poco: 1 Regular : 2 Suficiente : 3 Demasiado : 4  (15 al 20 son inversas)		Escala ordinal  1 -4 Muy poco 5- 8 Un poco 9 -12 Regular 13-16 Altas 17-20 Muy Altas	
	3. Características de la tarea	3.1 Interrupciones 3.2 La cantidad de dificultades 3.3 Múltiples tareas 3.4 Alta concentración	11. El número de interrupciones durante la realización de mi trabajo es 12. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es 13. En mi trabajo tengo que hacer más de una tarea a la vez 14. Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo	Muy Poco : 0 Poco: 1 Regular : 2 Suficiente : 3 Demasiado : 4  (15 al 20 son inversas)		Escala ordinal  1 -4 Muy poco 5- 8 Poco 9 -12 Suficiente 13-16 Alta 17-20 Muy Alta	

	4. Organización Temporal	4.1 Tiempo asignado 4.2 tiempo que dispongo 4.3 Tiempo toma decisiones	15. El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es 16. El tiempo que dispongo para realizar mi trabajo es 17. El tiempo del que dispongo para tomar decisiones exigidas por mi trabajo es	Muy Poco : 0 Poco: 1 Regular : 2 Suficiente : 3 Demasiado : 4  (15 al 20 son inversas)		Escala ordinal  1 -3 Insuficiente 4- 6 Bajo 7 -9 Regular 10-12 Buena 13-15 Muy Buena	
	5. Ritmo de trabajo	5.1 Sin perturbar 5.2 Pausa  5.3 Cometer algún error	18. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección 19. Además de las pausas reglamentarias, el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito 20. En mi trabajo puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo	Muy Poco : 0 Poco: 1 Regular : 2 Suficiente : 3 Demasiado : 4  (15 al 20 son inversas)		Escala ordinal  1 -3 Muy poco 4- 6 Un poco 7 -9 Regular 10-12 Altas 13-15 Muy Altas	

<p style="text-align: center;"><b>V.B.</b></p> <p>El síndrome Burnout en el personal docente y administrativo</p>	<p>1. Agotamiento emocional</p>	<p>1.1 Agotado 1.2 Insatisfecho 1.3 cansancio laboral 1.4 Estrés 1.5 Debilidad 1.6 Baja autoestima 1.7 Me absorbe el trabajo</p> <p>1.8 Ansiedad 1.9 Impotencia</p>	<p>1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado por mi trabajo. 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</p>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Nunca: 0</p> <p>Pocas veces al año o menos: 1</p> <p>Una vez al mes o menos: 2</p> <p>Unas pocas veces al mes o menos: 3</p> <p>Pocas veces a la semana: 4</p> <p>Todos los días:5</p> <p>(2, 4, 7, 10, 12, 17, 18,19,21 son inversas)</p>	<p><b>Escala ordinal</b></p> <p>0-1 no presenta rasgos 1 -22 Bajos rasgos 23- 44 rasgos medianos 45 -66 rasgos suficientes 67-88 Altos 89-110 Muy Altos</p>	<p><b>Escala ordinal</b></p> <p>0 -1 No presenta 2- 9 Bajo 10 -18 Esporádico 19-27 Regular 28-36 Alto 37-45 Muy Altas</p>	<p>Cuestionario de Burnout Maslach de 22 items (adaptado)</p>
	<p>2.Despersonalización</p>	<p>2.1Irritable 2.2 Influyente positivo 2.3Fatiga Crónica 2.4 Estrés</p>	<p>5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. 10. Siento que estoy influyendo. Positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Nunca: 0</p> <p>Pocas veces al año o menos: 1</p>	<p><b>Escala ordinal</b></p> <p>0 -1 No presenta 2- 5 Bajo</p>		

		2.5 Sentimiento de culpa.	11. Me preocupa que este trabajo me éste endureciendo emocionalmente. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. 22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	Una vez al mes o menos: 2  Unas pocas veces al mes o menos: 3  Pocas veces a la semana: 4  Todos los días:5		6 -10 Esporádico 11-15 Regular 16-20 Muy frecuente  21-25 Siempre	
	3. Logros personales	3.1 Comprensión 3.2 Eficacia 3.3 Dureza 3.4 Fortaleza física 3.5 Positivo 3.6 Motivado 3.7 Edificado 3.8 Transparencia	4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. 9. Siento que me he hecho más duro con la gente. 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 21. Problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	(2, 4, 7, 10, 12, 17, 18,19,21 son inversas)		<b>Escala ordinal</b>  0 -1 No presenta 2- 8 Pocos 9 -16 Esporádico 17-24 Frecuentemente 25-32 Casi siempre  33-40 Siempre	

## **Instrumento de recolección de datos**

### **Ficha técnica del instrumento de carga laboral**

El primer instrumento que se usó, corresponde a un cuestionario “SUSESIO ISTAS-21 versión breve, dirigida a la evaluación de factores psicosociales, escala tipo Likert, cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta con una puntuación de 0 a 5 puntos. Cuenta con 20 ítems agrupados en cinco dimensiones”:

- Exigencias “psicológicas de tipo cognitivas, cuantitativas, emocionales y sensoriales”.
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades, “que incluye influencia, autonomía, sentido del trabajo y oportunidades de desarrollo”.
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo,” referido a las características del liderazgo ejercido y apoyo socio-instrumental por parte de superiores o compañeros”.
- Compensaciones, “engloba estima percibida, inseguridad respecto a las condiciones laborales y al trabajo ejecutado; y doble presencia, referida a la cantidad de trabajo doméstico y familiar que depende del trabajador/a, y a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar le producen durante el trabajo”.

Este cuestionario entrega el nivel de riesgo percibido por las/os trabajadoras/ es, que se clasifica en el nivel bajo, medio y alto (citado por Ceballos, Paravic, Burgos, Barriga, 2014).

### **Validación del instrumento original de carga laboral**

Ceballos, Paravic, Burgos, Barriga, (2014) refieren “que la validez de contenido de ESCAM fue a través de expertos del área de la psicología laboral, ergonomía y enfermería laboral, y una prueba piloto. Para estimar la validez de constructo, se realizó un análisis factorial exploratorio de componente principales con rotación ortogonal (Varimax). Se evaluó la validez de criterio concurrente, por medio de análisis de correlación, entre las dimensiones de ESCAM y SUSESO ISTAS-21 (Dimensión exigencias psicológicas)”. Indica la organización, el procesamiento y análisis estadístico de los datos se realizó con el software SPSS versión 15.0 para Windows XP.

Dimensión 1: Demandas cognitivas y complejidad de la tarea  $\alpha=0,652$  se suman los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 5,6

Dimensión 2: Consecuencias para la salud  $\alpha=0,780$  de igual forma con las preguntas 7, 8, 9, 10

Dimensión 3: Características de la tarea  $\alpha=0,645$  se efectúa lo mismo con las preguntas 11, 12, 13, 14

Dimensión 4: Organización Temporal  $\alpha=0,831$  se continua las preguntas 15, 16, 17

Dimensión 5: Ritmo de trabajo  $\alpha= 0,475$  consta con ítem 18, 19, 20.

### **Validación del instrumento adaptado de carga laboral**

El autor de la presente investigación adaptó el instrumento conservando las mismas dimensiones con sus respectivos ítems. La adaptación estuvo supeditada a las puntuaciones considerando las positivas y negativas (aspectos que no se contemplaban

en el original) en cuanto a su escala de valoración y niveles de rango por variable y dimensiones se estructura de la siguiente manera:

**Valoración: (Alternativas de respuesta o unidad de medida del cuestionario)**

**Escala ordinal**

Muy Poco	: 0
Poco	: 1
Regular	: 2
Suficiente	: 3
Demasiado	: 4

(15 al 20 son inversas)

**Niveles y rangos por variable**

**Escala ordinal**

1 -20	Insuficiente
21- 40	Bajo
41 -60	Moderado
61-80	Alto
81-100	Muy Alta

**Niveles y rangos por dimensiones**

**1. Demandas cognitivas y complejidad de la tarea**

1 -6	Insuficiente
7- 12	Bajo
13 -18	Moderado
19-24	Alto
25-30	Muy Alta

**2. Consecuencias para la salud**

1 -4	Muy poco
5- 8	Un poco
9 -12	Regular
13-16	Altas
17-20	Muy Altas

**4. Organización Temporal**

1 -3	Insuficiente
4- 6	Bajo
7 -9	Regular
10-12	Buena
13-15	Muy Buena

**3. Características de la tarea**

1 -4	Muy poco
5- 8	Poco
9 -12	Suficiente
13-16	Alta
17-20	Muy Alta

**5. Ritmo de trabajo**

1 -3	Muy poco
4- 6	Un poco
7 -9	Regular
10-12	Altas
13-15	Muy alta

**Tabla 2.***Análisis factorial de la variable carga laboral*

<b>Prueba de KMO y Bartlett<sup>a</sup></b>			
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,808
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		1669,461
	Gl		190
	Sig.		,000

a. Se basa en correlaciones

	<b>Comunalidades</b>			
	<b>Puro</b>		<b>Reescalado</b>	
	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
p23	,553	,277	1,000	,500
p24	,695	,311	1,000	,448
p25	,689	,329	1,000	,477
p26	1,006	,619	1,000	,615
p27	1,104	,642	1,000	,581
p28	1,090	,573	1,000	,525
p29	1,434	1,139	1,000	,794
p30	1,128	,815	1,000	,723
p31	1,162	,602	1,000	,518
p32	1,130	,641	1,000	,567
p33	1,454	1,000	1,000	,688
p34	1,305	,758	1,000	,581
p35	1,551	1,066	1,000	,687
p36	1,452	1,366	1,000	,941
p37	,964	,404	1,000	,420
p38	,706	,332	1,000	,471
p39	,942	,555	1,000	,589
p40	1,135	,569	1,000	,501
p41	1,037	,651	1,000	,627
p42	1,337	,898	1,000	,671

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de transformación de componente

Componente	1	2	3	4	5
1	-,388	,360	,529	,606	,269
2	,632	-,507	,544	,216	,034
3	,642	,568	-,363	,357	,074
4	,157	,528	,533	-,498	-,406
5	,114	,107	,095	-,459	,870

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

### Ficha técnica del instrumento de síndrome de burnout

El segundo instrumento que se usará corresponde a un cuestionario que es la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) instrumento será utilizado para medir estrés laboral crónico o Burnout. Constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Se divide en 3 dimensiones:

- a) Cansancio emocional (CE). Consta de 9 ítems que valoran la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- b) Despersonalización (DP). Formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento hacia el paciente.
- c) Realización personal (RP). Compuesta por 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Si la puntuación es elevada, concretamente más de 31 puntos para CE y más de 13 para DP, indica un mayor grado de Burnout. En cambio, la escala de RP refleja mayores índices de Burnout cuando las puntuaciones son menores de 30 puntos. (Citado por Rodríguez, Fernández, Benítez, Camino y., Brea, 2008).

Riveri, Sánchez, Castellanos, Jay, y Ricardo (2008) realizaron la “medición de Burnout es el cuestionario de *Maslach* es una prueba específica para medir el desgaste, agotamiento e insatisfacción en el trabajo. Para obtener la puntuación” en:

**AE:** (Agotamiento emocional) deben sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

**DP:** (Despersonalización). Se procede de la misma forma con las preguntas 5, 10, 11, 15, 22.

**LP:** (Logros personales) se realiza lo mismo con las preguntas 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Para conocer el grado de estrés laboral de cada profesional de enfermería se llevó a cabo la siguiente escala de medición de *Burnout*.

CRITERIOS	BAJO	MEDIO	ALTO
AE	Inf. 16	17-27	Sup. 28
DP	Inf. 5	6-10	Sup. 11
LP	Sup. 40	34-39	Inf. 33

Interpretación:

- Puntuación: elevada en AE y DP, baja en LP son indicadores de estrés alto.
- Puntuación: baja en AE y DP, elevada en LP indicadores de estrés bajo.

Se evalúa a través del instrumento diseñado por los autores, aspectos de carácter personal, gerencial y profesional que pueden influir en la aparición del *Burnout*.

### **Validación del instrumento original del síndrome de burnout**

Rodríguez, Cruz y Merino (2008) refieren el estado en que el sujeto se encuentra dentro de estas tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, logros personales, que es (alto nivel, medio y bajo). Para la validación del instrumento se utilizó la correlación de Pearson cuando se empleaban variables continuas y la correlación de Spearman's Rho cuando se empleaban variables no continuas. La confiabilidad se comprobó mediante el alfa de Cronbach. Los resultados establecieron que el instrumento

MBI presentaba una elevada validez y confiabilidad, con lo que se concluye que este instrumento es seguro de utilizar.

### **Validación del instrumento adaptado del síndrome de burnout**

El autor de la presente investigación adaptó el instrumento conservando las mismas dimensiones con sus respectivos ítems. La adaptación estuvo supeditada a las puntuaciones considerando las positivas y negativas (aspectos que no se contemplaban en el original) en cuanto a su escala de valoración y niveles de rango por variable y dimensiones se estructura de la siguiente manera:

#### **Valoración: (Alternativas de respuesta o unidad de medida del cuestionario)**

##### **Escala ordinal**

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

(2, 4, 7, 10, 12, 17, 18,19, 21 son inversas)

#### **Niveles y rangos por variable**

##### **Escala ordinal**

0-1 no presenta  
 1 -22 Bajos rasgos  
 23- 44 rasgos medianos  
 45 -66 rasgos suficientes  
 67-88 Altos  
 89-110 Muy Altos

#### **Niveles y rangos por dimensiones**

##### **1. Agotamiento emocional**

0 -1 No presenta  
 2- 9 Bajo  
 10 -18 Esporádico  
 19-27 Regular  
 28-36 Alto 37-45 Muy Altas

##### **2. Despersonalización**

0 -1 No presenta

##### **3. Logros personales**

0 -1 No presenta

2- 5 Bajo	2- 8 Pocos
6 -10 Esporádico	9 -16 Esporádico
11-15 Regular	17-24 Frecuentemente
16-20 Muy frecuente	25-32 Casi siempre
21-25 Siempre	33-40 Siempre

**Tabla 3.**  
*Análisis factorial de la variable síndrome de burnout*

Prueba de KMO y Bartlett <sup>a</sup>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,845
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1899,934
	gl	231
	Sig.	,000

a. Se basa en correlaciones

	Comunalidades			
	Puro		Reescalado	
	Inicial	Extracción	Inicial	Extracción
p1	1,695	,906	1,000	,534
p2	1,487	,650	1,000	,437
p3	1,733	1,109	1,000	,640
p4	2,222	1,359	1,000	,611
p5	1,558	,875	1,000	,561
p6	1,559	,826	1,000	,530
p7	2,487	1,951	1,000	,785
p8	1,767	1,260	1,000	,713
p9	2,199	1,441	1,000	,656
p10	2,116	1,006	1,000	,475
p11	2,080	1,203	1,000	,579
p12	2,170	1,630	1,000	,751
p13	2,188	1,399	1,000	,639
p14	2,649	2,006	1,000	,757
p15	1,763	,966	1,000	,548
p16	1,368	,839	1,000	,614
p17	1,580	1,174	1,000	,743
p18	1,379	,813	1,000	,590
p19	1,525	1,054	1,000	,691
p20	2,807	1,990	1,000	,709
p21	2,007	1,144	1,000	,570
p22	1,770	1,017	1,000	,575

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de transformación de componente						
Componente	1	2	3	4	5	6

1	,617	,329	,505	,385	,304	,126
2	-,403	,577	-,272	-,032	,519	,401
3	,133	,478	,293	-,767	-,276	-,060
4	-,481	,325	,326	,305	-,019	-,681
5	,019	,402	-,225	,411	-,736	,276
6	,456	,252	-,655	-,023	,139	-,529

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Según la prueba de KMO y Bartlett se puede observar un 0,845 de adecuación mayor que 0,50 rangos con una significancia de 0,000 que muestra una alta validez para el instrumento de síndrome de burnout.

#### Prueba de KMO y Bartlett<sup>a</sup>

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,808
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1669,461
	gl	190
	Sig.	,000

a. Se basa en correlaciones

#### Comunalidades

	Puro		Reescalado	
	Inicial	Extracción	Inicial	Extracción
p23	,553	,277	1,000	,500
p24	,695	,311	1,000	,448
p25	,689	,329	1,000	,477
p26	1,006	,619	1,000	,615
p27	1,104	,642	1,000	,581
p28	1,090	,573	1,000	,525
p29	1,434	1,139	1,000	,794
p30	1,128	,815	1,000	,723
p31	1,162	,602	1,000	,518
p32	1,130	,641	1,000	,567
p33	1,454	1,000	1,000	,688
p34	1,305	,758	1,000	,581
p35	1,551	1,066	1,000	,687
p36	1,452	1,366	1,000	,941
p37	,964	,404	1,000	,420
p38	,706	,332	1,000	,471
p39	,942	,555	1,000	,589
p40	1,135	,569	1,000	,501
p41	1,037	,651	1,000	,627
p42	1,337	,898	1,000	,671

Método de extracción: análisis de componentes principales.

<b>Matriz de transformación de componente</b>					
Componente	1	2	3	4	5
1	-,388	,360	,529	,606	,269
2	,632	-,507	,544	,216	,034
3	,642	,568	-,363	,357	,074
4	,157	,528	,533	-,498	-,406
5	,114	,107	,095	-,459	,870

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Según la prueba de KMO y Bartlett se puede observar un 0,808 de adecuación mayor que 0,50 rangos con una significancia de 0,000 que muestra una alta validez para el instrumento de síndrome de burnout.

Tabla 4.

*Confiabilidad de los cuestionarios síndrome de burnout y carga laboral*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	229	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	229	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad de síndrome de burnout</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	22

<b>Estadísticas de total de elemento de síndrome de burnout</b>				
	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
p1	26,24	202,137	,364	,840
p2	24,49	232,181	-,440	,866
p3	26,51	196,909	,505	,835
p4	27,06	199,733	,365	,840
p5	26,90	200,235	,439	,837
p6	26,97	200,153	,442	,837
p7	26,71	198,232	,374	,840

p8	26,62	192,007	,639	,829
p9	26,77	190,494	,602	,830
p10	26,81	199,866	,373	,840
p11	26,88	195,020	,502	,834
p12	27,06	203,058	,288	,843
p13	27,01	194,746	,494	,835
p14	26,03	195,030	,432	,838
p15	27,12	201,517	,372	,840
p16	27,00	196,127	,605	,832
p17	27,28	198,029	,501	,835
p18	27,18	202,446	,404	,839
p19	27,24	202,238	,386	,839
p20	26,45	192,310	,478	,835
p21	26,98	199,258	,401	,839
p22	27,16	196,776	,503	,835

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	229	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	229	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,661	20

#### Estadísticas de total de elemento

	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
p23	42,15	55,916	,208	,653
p24	42,24	54,856	,262	,648
p25	42,29	55,531	,207	,653
p26	42,36	52,969	,329	,640
p27	42,92	52,989	,307	,642
p28	42,65	52,984	,310	,641
p29	43,49	48,654	,520	,612
p30	43,86	51,515	,403	,630
p31	43,88	51,148	,420	,628
p32	43,37	50,058	,505	,618
p33	43,32	48,325	,537	,610
p34	43,14	50,326	,441	,624
p35	42,79	50,002	,410	,627
p36	43,07	51,588	,332	,638
p37	42,33	58,555	-,049	,679
p38	42,41	56,025	,163	,657
p39	42,15	59,498	-,111	,684
p40	41,92	59,801	-,131	,689
p41	42,17	58,051	-,020	,677
p42	41,59	61,173	-,206	,701

### **Procedimiento para la recolección de datos**

Se solicitó permisos a vicerrectoría y a la Dirección General de Investigación-DGI para poder realizar la investigación; de la misma manera se procedió a pedir autorizaciones a los directores de escuelas y decanos para tomar la muestra con sus trabajadores y docentes. Seguidamente se procedió a explicar la importancia del trabajo en los cultos de personal y se les brindó una copia del instrumento y lápiz resaltando que al finalizar se procederá a meter en el ánfora preparada para guardar la confidencialidad.

### **Plan de tabulación y análisis de datos**

La tabulación y el análisis se realizaron utilizando el software estadístico SPSS 22.0 para Windows, nos permite tabular, organizar los datos de las tablas y/o gráficas para realizar un análisis respectivo. La comparación de hipótesis se realizó previo análisis de normalidad con Kolmogorov-Smirnov y seguidamente al verificar que los datos presentaban distribución no paramétrica se utilizó el estadístico para muestras dos muestras independientes no paramétricas U de Mann-Whitney. Por otro lado, para proceder al análisis asociativo se llevó a cabo con las tablas de contingencias y la prueba Chi cuadrado independiente para determinar si existe asociación significativa en la carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal docente y administrativo. Finalmente, para los análisis de correlacionales se utilizó el estadístico T-B-Kendall por ser las dos variables de escala ordinal.

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

**Descripción de los resultados descriptivos**

En la tabla 5, se observa que la edad de los trabajadores encuestados de la UPeU: la mayoría son jóvenes adultos 35,8% seguidos de adultos de 1ra fase que son 31,4% y jóvenes 21,4% y la mínima proporción son los adultos de segunda fase que tan sólo fueron 11,4%

Tabla 5.  
*Edad de los trabajadores*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Jóvenes (18-25)</i>	49	21,4	21,4	21,4
<i>Joven adulto (26-35)</i>	82	35,8	35,8	57,2
<i>Adulto (36-50)</i>	72	31,4	31,4	88,6
<i>Adulto Maduro(51-65)</i>	26	11,4	11,4	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 6, se observa que el sexo de los trabajadores encuestados de la UPeU: la mayoría son del sexo femenino 50,2%; seguidos por los del sexo masculino en un 49,8.

Tabla 6.  
*Sexo de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	114	49,8	49,8	49,8
Femenino	115	50,2	50,2	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 7, se observa que la mayoría de trabajadores encuestados 48,5% son de la región costa; el 31,4% son de la Sierra y el 46% de la Selva.

Tabla 7.  
*Región de procedencia de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Costa	111	48,5	48,5	48,5
Sierra	72	31,4	31,4	79,9
Selva	46	20,1	20,1	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 8, se observa que la mayoría de trabajadores encuestados 48,5% son casados y casi cantidad similar de solteros con 48%; y tan solo 2 personas viudas y 2 divorciados.

Tabla 8.  
*Estado civil de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero (a)	110	48,0	48,0	48,0
Casado (a)	111	48,5	48,5	96,5
Viudo (a)	2	,9	,9	97,4
Divorciado (a)	2	,9	,9	98,3
Conviviente	4	1,7	1,7	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 9, se observa que la mayoría de trabajadores encuestados 53,7% son de administrativos y el 46,3% son docentes.

Tabla 9.  
*Función que desempeña el personal encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Personal docente	106	46,3	46,3	46,3
Personal administrativo	123	53,7	53,7	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 10, se observa que la mayoría del personal encuestado el 69,9% viene laborando entre 1 y 5 años seguidos por 15,3% de 6 a 10 años; el 6,6% de 11 a 15 años; otro 6,1% entre 6 a 20 años y un 2,2% más de 20 años.

Tabla 10.  
*Años laborando del personal encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-5 años	160	69,9	69,9	69,9
6-10 años	35	15,3	15,3	85,2
11-15 años	15	6,6	6,6	91,7
16-20 años	14	6,1	6,1	97,8
Más de 20 años	5	2,2	2,2	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 11, se observa que la mayoría del personal encuestado el 69,9% viene laborando entre 1 y 5 años y un 30,1% de 6 años a más.

Tabla 11.  
*Años laborando del personal encuestados en dos proporciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-5 años	160	69,9	69,9	69,9
De 6 años a más	69	30,1	30,1	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 12, se observa que la mayoría del personal encuestado el 62% tienen la condición de contratado y un 38% nombrado.

Tabla 12.  
*Condición laboral del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	87	38,0	38,0	38,0
Contratado	142	62,0	62,0	100,0

Total	229	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

En la tabla 13, se observa que la mayoría del personal encuestado el 81,2% tiene carga completa de trabajo y un 18,8% en tiempo parcial.

Tabla 13.  
*Condición laboral del personal*

	Horas de trabajo			Porcentaje acumulado
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Carga completa	186	81,2	81,2	81,2
Tiempo parcial	43	18,8	18,8	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 14, se observa que el personal encuestado la mayoría: el 55,9% no tiene hijos; el 27,1% tiene 1 a 2 años; y sólo el 17% entre 3 a 4 hijos.

Tabla 14.  
*Cantidad de hijos que tiene el personal encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No tiene	128	55,9	55,9	55,9
1-2 hijos	62	27,1	27,1	83,0
3-4 hijos	39	17,0	17,0	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 15, se observa que la mayoría del personal encuestado 90,4% refiere no laborar en otras instituciones y un 9,6% si lo hace.

Tabla 15.  
*Si el personal encuestado: ¿Labora en otras instituciones?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	22	9,6	9,6	9,6
No	207	90,4	90,4	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 16, se observa a la pregunta ¿Cuántos trabajos tiene? La mayoría 83% sólo tiene un trabajo; el 12,2% 2 trabajos; el 3,1% 3 trabajos y el 1,7%. Tiene de 4 trabajosa más.

Tabla 16.  
A la pregunta: ¿Cuántos trabajos tiene?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	190	83,0	83,0	83,0
2	28	12,2	12,2	95,2
3	7	3,1	3,1	98,3
de 4 a más	4	1,7	1,7	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 17, se observa en cuanto a los rasgos de posibilidad de presentar, el Síndrome de Burnout el 41,5% no presenta ningún rasgo; el 42,4% presenta bajo rasgos de Burnout; el 14,8% presenta rasgos medianamente; y sólo 1,3% presenta rasgos moderadamente altos.

Tabla 17.  
Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No presenta ningún rasgos	95	41,5	41,5	41,5
Presenta bajo rasgos	97	42,4	42,4	83,8
presenta rasgos medianamente	34	14,8	14,8	98,7
Presenta suficientes rasgos	3	1,3	1,3	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 18, se observa en cuanto a la carga laboral en el personal de la UPeU presenta que el 67,7% tiene carga laboral suficiente; a diferencia del 29,7% que presenta tener carga laboral baja y sólo un 2,7% indica tener alta carga laboral.

Tabla 18.  
*Carga laboral en el personal de la UPeU*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja carga laboral	68	29,7	29,7	29,7
Suficiente carga laboral	155	67,7	67,7	97,4
Alta carga laboral	6	2,6	2,6	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 19, se observa que casi la mitad 48,5% del personal de la UPeU encuestados presente un agotamiento emocional esporádico; y un 23,6% manifiesta un agotamiento emocional regular y un 3,9% indica tener alto agotamiento emocional.

Tabla 19.  
*Agotamiento emocional del personal de la UPeU*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	55	24,0	24,0	24,0
Esporádico	111	48,5	48,5	72,5
Regular	54	23,6	23,6	96,1
Alto	8	3,5	3,5	99,6
Muy alto	1	,4	,4	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 20, se observa que una buena proporción presenta niveles de pensamiento de despersonalización 39,7% en nivel bajo; 27,1% en forma esporádica y 10% de manera regular y un 2,6% de forma muy frecuente y sólo un 20,5% manifiesta no tener pensamiento de despersonalización.

Tabla 20.  
*Pensamiento de despersonalización de los docentes y administrativos de la UPeU*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No presenta	47	20,5	20,5	20,5
Bajo	91	39,7	39,7	60,3
Esporádico	62	27,1	27,1	87,3
Regular	23	10,0	10,0	97,4
Muy frecuente	6	2,6	2,6	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 21, se observa que muy cerca a la mitad 41,9% del personal de la UPeU encuestados entre docentes y administrativos manifiestan tener pocos logros personales; un 26,2% indica tener logros personales esporádicos; 11,8% manifiesta sus logros personales de forma frecuente a casi siempre y un 20,1% indica nunca tener logros personales.

Tabla 21.

*Logros personales de los docentes y administrativos de la UPeU*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>No presenta</i>	46	20,1	20,1	20,1
<i>Pocos</i>	96	41,9	41,9	62,0
<i>Esporádico</i>	60	26,2	26,2	88,2
<i>Frecuentemente</i>	18	7,9	7,9	96,1
<i>Casi siempre</i>	9	3,9	3,9	100,0
<i>Total</i>	229	100,0	100,0	

En la tabla 22, se observa que un poco más de la mitad 59,4% de docentes y administrativos de la UPeU indica tener demandas cognitivas y complejidad de la tarea en forma moderada en contraste con un 18,3% que resalta tenerlo en forma alta y un 19,7% en forma baja y sólo 2,6% precisa tener insuficiente demandas cognitivas y complejidad de la tarea que realiza.

Tabla 22.

*Demandas cognitivas y complejidad de la tarea en los docentes y administrativos de la UPeU*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>insuficiente</i>	6	2,6	2,6	2,6
<i>Bajo</i>	45	19,7	19,7	22,3
<i>Moderado</i>	136	59,4	59,4	81,7
<i>alta</i>	42	18,3	18,3	100,0
<i>Total</i>	229	100,0	100,0	

En la tabla 23, se observa que casi la mitad 46,7% de docentes y administrativos de la UPeU indica tener *Muy poca Consecuencias en su salud por la carga laboral a diferencia de un 36,2 % que, si indica tener, pero un poco. Y un 12,7% resalta tener consecuencias en su salud por la carga laboral de forma regular y sólo 4,4% en niveles altos.*

Tabla 23.  
*Consecuencias en su salud por la carga laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	107	46,7	46,7	46,7
Un poco	83	36,2	36,2	83,0
Regular	29	12,7	12,7	95,6
Altas	10	4,4	4,4	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 24, se observa que la tercera parte 30,6% manifiesta sentir suficiente carga laboral por la característica de las tareas; a diferencia de un 39,7% que indica tener poca carga laboral por la característica de las tareas; en contraste con un 22,3% que resalta tener muy poca y sólo un 7,4% resalta tener muy alta carga laboral por las características de las tareas.

Tabla 24.  
*Carga laboral por la característica de las tareas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poca	51	22,3	22,3	22,3
Poca	91	39,7	39,7	62,0
Suficiente	70	30,6	30,6	92,6
Alta	17	7,4	7,4	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 25, se observa que casi la mitad 43,2% manifiesta tener una carga laboral por regular organización temporal; De la misma forma el 33,6% resalta tener carga

laboral por la baja organización temporal y el 22,3% indica tener buena organización temporal aspecto que repercute en la baja carga mental.

Tabla 25.  
*Carga laboral por la organización temporal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	2	,9	,9	,9
Bajo	77	33,6	33,6	34,5
Regular	99	43,2	43,2	77,7
Buena	41	17,9	17,9	95,6
Muy Buena	10	4,4	4,4	100,0
Total	229	100,0	100,0	

En la tabla 26, se observa que casi la mitad 44,5% manifiesta tener un ritmo de trabajo moderado; un 42,4% acredita tener un ritmo de trabajo alto; y un 12,2% un ritmo bajo que repercute en su carga laboral.

Tabla 26.  
*Carga laboral por el ritmo de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insuficiente	2	,9	,9	,9
Bajo	28	12,2	12,2	13,1
Moderado	102	44,5	44,5	57,6
alta carga laboral	79	34,5	34,5	92,1
muy alta	18	7,9	7,9	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Para que se presente síndrome de burnout tiene que darse dos condiciones: la dimensiones agotamiento emocional y despersonalización deberían estar en niveles elevados y la dimensión logros personales deberían presentarse en niveles bajos; sin embargo, en las tablas se observa lo siguiente:

En la tabla 27, se describe que un poco más de la mitad de encuestados (166 individuos) presentan agotamiento emocional en niveles de regulares hacia abajo y los

logros personales también están bajos. Lo que la teoría requiere que el agotamiento emocional se presente en niveles altos y logros bajos. Condición que no se cumple.

En la tabla 28, se describe que casi la mitad de encuestados (91 individuos) igualmente presentan despersonalización en niveles de bajo y una buena proporción (47 individuos) no presentan despersonalización y sólo tan sólo (62 individuos) presentan niveles regulares y casi muy pocas 9 personas en niveles altos en relación con los logros personales que también se presentan de niveles regulares hacia abajo. Lo que la teoría requiere que la despersonalización se presente en niveles altos y logros bajos. Condición que no se cumple.

Por lo tanto, el personal encuestado docentes y administrativos no presentan Síndrome de Burnout condición que es muy significativa p valor 0,000 para ambas relaciones.

Tabla 27.

*Tabla de contingencia entre agotamiento emocional y logros personales para observar si se presenta el síndrome de burnout*

		Logros personales					Total	
		No presenta	Bajo	Regulares	Suficiente	Alto		
Agotamiento emocional	Bajo	Recuento	25	23	4	1	2	55
		% dentro de Agotamiento emocional	45,5%	41,8%	7,3%	1,8%	3,6%	100,0%
	Regulares	Recuento	16	52	31	7	5	111
		% dentro de Agotamiento emocional	14,4%	46,8%	27,9%	6,3%	4,5%	100,0%
	Suficiente	Recuento	4	17	21	10	2	54
		% dentro de Agotamiento emocional	7,4%	31,5%	38,9%	18,5%	3,7%	100,0%
	Alto	Recuento	1	4	3	0	0	8
		% dentro de Agotamiento emocional	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%	0,0%	100,0%

Muy alto	Recuento	0	0	1	0	0	1
	% dentro de Agotamiento emocional	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	46	96	60	18	9	229
	% dentro de Agotamiento emocional	20,1%	41,9%	26,2%	7,9%	3,9%	100,0%

**Pruebas de che-cuadrado**

	Valor	gol	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,047 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	51,458	16	,000
Asociación lineal por lineal	21,348	1	,000
N de casos válidos	229		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Tabla 28.

*Tabla de contingencia entre despersonalización y logros personales para observar si se presenta el síndrome de burnout*

		Logros personales					
		No presenta					Total
		Bajo	Regulares	Suficiente	Alto		
Despersonalización No presenta	Recuento	24	16	5	2	0	47
	% dentro de Despersonalización	51,1%	34,0%	10,6%	4,3%	0,0%	100,0%
Bajo	Recuento	18	48	22	3	0	91
	% dentro de Despersonalización	19,8%	52,7%	24,2%	3,3%	0,0%	100,0%
Regulares	Recuento	3	27	18	7	7	62
	% dentro de Despersonalización	4,8%	43,5%	29,0%	11,3%	11,3%	100,0%
Suficiente	Recuento	1	4	10	6	2	23
	% dentro de Despersonalización	4,3%	17,4%	43,5%	26,1%	8,7%	100,0%
Alto	Recuento	0	1	5	0	0	6
	% dentro de Despersonalización	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	46	96	60	18	9	229
	% dentro de Despersonalización	20,1%	41,9%	26,2%	7,9%	3,9%	100,0%

**Pruebas de che-cuadrado**

	Valor	gol	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	85,782 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	83,780	16	,000
Asociación lineal por lineal	49,571	1	,000
N de casos válidos	229		

a. 13 casillas (52.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .24.

**Contrastación de hipótesis**

**Prueba de normalidad 1**

*Ho*: Los datos no difieren de una distribución normal.

*Ha*: Los datos difieren de una distribución normal.

**Regla de decisión**

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (*Ho*)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (*Ho*). Y, se acepta *Ha*

En la tabla 29 se observa que el Burnout el valor  $p = .000$  y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ) y en la carga laboral valor  $p = .003$  y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ); igualmente para los datos de tipo de labor que desempeña valor  $p = .000$  y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ). Lo que evidencia nos conlleva rechazar la Hipótesis Nula (*Ho*). Y, se acepta la *Ha*. Es decir, los datos de las variables Burnout, Carga laboral y tipo de labor que desempeña no presentan distribución normal.

Tabla 29.

*Prueba de normalidad para los factores burnout, carga laboral y tipo de labor que desempeña*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra				
		Burnout	Carga laboral	Tipo de labor que desempeña
N		229	229	229
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	28,0218	44,9520	1,54
	Desviación estándar	14,74177	7,66699	,500
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,085	,075	,360
	Positivo	,085	,075	,322
	Negativo	-,055	-,047	-,360
Estadístico de prueba		,085	,075	,360
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,003 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

### Hipótesis general

Ho: No existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo

Hi: Existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Haciendo uso del estadístico de prueba Mann-Whitney para datos no paramétricos (según datos tabla 29) en dos muestras independientes (docentes y administrativos). En la tabla 30 se observa que no existe diferencias significativas del Burnout entre el personal docentes y administrativo el valor  $p = .584$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ). Asimismo,

no existe diferencias significativas de la carga laboral entre el personal docente y administrativo el valor  $p = .888$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ).

Esto quiero decir que no habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula se la acepta concluyendo: que no existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. Dicho de otro modo, tanto en docentes y administrativos. Existe la misma exposición a rasgos de burnout como de carga laboral.

Tabla 30.

*Diferencias significativas en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de burnout en el personal docente y administrativo*

	Tipo de labor que desempeña	N	Rango promedio	Suma de rangos
Rasgos del Síndrome de Burnout	Personal docente	105	112,11	11772,00
	Personal administrativo	123	116,54	14334,00
	Total	228		
Carga laboral	Personal docente	105	113,96	11965,50
	Personal administrativo	123	114,96	14140,50
	Total	228		

#### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Rasgos del Síndrome de Burnout	Carga laboral
U de Mann-Whitney	6207,000	6400,500
W de Wilcoxon	11772,000	11965,500
Z	-,548	-,141
Sig. asintótica (bilateral)	,584	,888

a. Variable de agrupación: Tipo de labor que desempeña

### Prueba de normalidad 2

*H<sub>0</sub>*: Los datos no difieren de una distribución normal.

*H<sub>a</sub>*: Los datos difieren de una distribución normal.

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (*H<sub>0</sub>*)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

En la tabla 31 se observa que el Burnout el valor  $p = .000$  y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ) y en la carga laboral valor  $p = .003$  y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ); igualmente para los datos de condición laboral valor  $p = .000$  y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ). Lo que evidencia nos conlleva rechazar la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta la  $H_a$ . Es decir, los datos de las variables burnout, carga laboral y condición laboral desempeña no presentan distribución normal.

Tabla 31.

*Prueba de normalidad para los factores burnout, carga laboral y condición laboral*

		Condición laboral	Burnout	Carga laboral
N		229	229	229
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	1,62	28,0218	44,9520
	Desviación estándar	,486	14,74177	7,66699
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,403	,085	,075
	Positivo	,279	,085	,075
	Negativo	-,403	-,055	-,047
Estadístico de prueba		,403	,085	,075
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,003 <sup>c</sup>

### Hipótesis específica 1

*H<sub>0</sub>*: No existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal contratado y nombrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

*H<sub>i</sub>*: Existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal contratado y nombrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Haciendo uso del estadístico de prueba Mann-Whitney para datos no paramétricos (según datos tabla 31) en dos muestras independientes (contratado y nombrado). En la tabla 32 se observa que no existe diferencias significativas del Burnout entre el personal contratado y nombrado el valor  $p = .403$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ). Asimismo, no existe diferencias significativas de la carga laboral entre el personal contratado y nombrado el valor  $p = .200$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ).

Esto quiero decir que no habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula se la acepta concluyendo: que no existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal contratado y nombrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. Dicho de otro modo, tanto en el personal contratado y nombrado existe la misma exposición a rasgos de burnout como de carga laboral.

Tabla 32.

*Diferencias significativas en la relación de la carga laboral y los rasgos del síndrome de Burnout en el personal contratado y nombrado.*

	Condición laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos
Burnout	Nombrado	87	119,67	10411,50
	Contratado	142	112,14	15923,50
	Total	229		
Carga laboral	Nombrado	87	122,16	10627,50
	Contratado	142	110,62	15707,50
	Total	229		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Burnout	Carga laboral
U de Mann-Whitney	5770,500	5554,500
W de Wilcoxon	15923,500	15707,500
Z	-,836	-1,281
Sig. asintótica (bilateral)	,403	,200

a. Variable de agrupación: Condición laboral

### Prueba de normalidad 3

*H<sub>0</sub>*: Los datos no difieren de una distribución normal.

*H<sub>a</sub>*: Los datos difieren de una distribución normal.

#### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Haciendo uso de la prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov (por ser la  $n > 50$ ) observamos en la tabla 33 que en cuanto Burnout a los años laborando el valor  $p = .002$  y  $p = .085$  cumpliéndose que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ) (al menos uno de los factores); y en cuanto a la carga laboral el valor  $p = .035$  y  $p = .033$  se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ); lo que en evidencia nos conlleva rechazar la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta la  $H_a$ . Es decir, los datos de las variables burnout, carga laboral y años laborando no presentan distribución normal.

Tabla 33.

*Prueba de normalidad para los factores burnout, carga laboral y años laborando*

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Años laborando en la UPeU	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	1-5 años	,076	160	,025	,971	160	,002
	6 a más años	,100	69	,085	,950	69	,008
Carga laboral	1-5 años	,073	160	,035	,986	160	,095
	6 a más años	,112	69	,033	,974	69	,152

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Hipótesis específica 2

*H<sub>0</sub>*: No existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

*Hi*: Existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Haciendo uso del estadístico de prueba Mann-Whitney para datos no paramétricos (según datos tabla 33) en dos muestras independientes (personal que labora de 1 a 5 años y los que laboran de 6 años a más). En la tabla 34 se observa para las diferencias de carga laboral entre los que laboran de 1 a 5 años y los que laboran de 6 años a más con un valor  $p = .125$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ) lo cual evidencia que no existe diferencias significativas de la carga laboral entre el personal que tiene de 1 a 5 años laborando con los que tienen laborando de 6 año a más

Esto quiero decir que habiendo evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; es decir, no existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral en los que tiene de 1 a 5 años laborando con los que tienen 6 años a más en la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. Dicho de otro modo, tanto el personal que viene laborando entre 1 a 5 años como los que tienen laborando de 6 año a más en la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017 tienen la misma exposición a carga laboral.

Tabla 34.

*Diferencias significativas en la relación de la carga por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.*

	Años laborando en la UPeU	N	Rango promedio	Suma de rangos
Carga laboral escala	1-5 años	160	119,41	19105,50
	6 a más años	69	104,78	7229,50
	Total	229		

	Carga laboral
U de Mann-Whitney	4814,500
W de Wilcoxon	7229,500
Z	-1,535
Sig. asintótica (bilateral)	,125

### Hipótesis específica 3

*H<sub>0</sub>*: No existe diferencias significativas en la relación del síndrome de burnout por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

*H<sub>1</sub>*: Existe diferencias significativas en la relación del síndrome de burnout por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

#### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Haciendo uso del estadístico de prueba Mann-Whitney para datos no paramétricos (según datos tabla 33) en dos muestras independientes (personal que labora de 1 a 5 años y los que laboran de 6 años a más). En la tabla 35 se observa para las diferencias de burnout entre los que laboran de 1 a 5 años y los que laboran de 6 años a más con un valor  $p = .011$  se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ) lo cual evidencia que existe diferencias significativas del síndrome de burnout en el personal que tiene de 1 a 5 años laborando con los que tienen laborando de 6 años a más

Esto quiero decir que habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula se acepta la hipótesis de investigación: que existe diferencias significativas en la relación del síndrome de burnout entre los que tiene de 1 a 5 años laborando con los que tienen laborando de 6 años a más en la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Dicho de otro modo, tanto el personal que viene laborando entre 1 a 5 años como los que tienen laborando de 6 años a más en la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017 tienen diferencias en exposición a rasgos de burnout como de carga laboral.

Tabla 35.

*Diferencias significativas en la relación de los rasgos del síndrome de Burnout por años laborando de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.*

	Años laborando en la UPeU	N	Rango promedio	Suma de rangos
Burnout	1-5 años	160	122,29	19566,50
	6 a más años	69	98,09	6768,50
	Total	229		

	Burnout
U de Mann-Whitney	4353,500
W de Wilcoxon	6768,500
Z	-2,537
Sig. asintótica (bilateral)	,011

#### **Hipótesis específica 4**

*H<sub>0</sub>*: No existe correlación directa y significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

*H<sub>1</sub>*: Existe correlación directa y significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

#### **Regla de decisión**

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

En la tabla 36 mediante el estadístico tau b de Kendall se observa un coeficiente de correlación ,287 con un p valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ). Lo cual indica que la correlación es moderada pero significativa.

Luego habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula acepto la hipótesis de investigación, Existe correlación directa y significativa entre la carga laboral

y los rasgos del síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Dicho de otro modo, la carga laboral está implicando de forma significativa, aunque en un nivel moderado en los rasgos de burnout que presenta el personal docente y administrativo de esta Universidad.

Tabla 36.

*Correlación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*

		Rasgos de presentar el Síndrome de Burnout		
			Burnout	Carga laboral
tau_b de Kendall	Rasgos de presentar el Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,287**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	229	229
Carga laboral	Carga laboral	Coefficiente de correlación	,287**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	229	229

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Hipótesis específica 5**

*H<sub>0</sub>*: No existe asociación significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

*H<sub>1</sub>*: Existe asociación significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

### **Regla de decisión**

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

En la tabla 37 se observa mediante el cruce asociativo de las variables burnout y carga laboral: aunque los docentes y administrativos 78,4% (76 sujetos) mantengan una suficiente carga laboral presentan bajos rasgos de síndrome de burnout, aunque también hay un grupo que no lo presentan 51,6% (49 sujetos) a diferencia de 79,4% (27 sujetos) que si presentan rasgos regulares del síndrome de burnout. Ante este comportamiento el Coeficiente Chi cuadrado con valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ). lo cual indica que la asociación es muy significativa.

Por lo tanto, habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula acepto la hipótesis de investigación, Existe asociación significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Dicho de otro modo, cuando la carga laboral está presente en proporciones suficientes puede presentarse bajo, regulares o no presentarse rasgos de síndrome de burnout.

Tabla 37.

*Asociación entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*

		Carga laboral			Total	
		baja carga laboral	suficiente carga laboral	alta carga laboral		
Rasgos de presentar el Síndrome de Burnout	No presenta ningún rasgos	Recuento	45	49	1	95
		% dentro de Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout	47,4%	51,6%	1,1%	100,0%
	Presenta bajo rasgos	Recuento	17	76	4	97
		% dentro de Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout	17,5%	78,4%	4,1%	100,0%
	Presenta regulares rasgos	Recuento	6	27	1	34
		% dentro de Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout	17,6%	79,4%	2,9%	100,0%
	Presenta suficientes rasgos	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Total	Recuento	68	155	6	229
		% dentro de Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout	29,7%	67,7%	2,6%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			Sig. asintótica (2
	Valor	gl	caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,628 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	26,471	6	,000
Asociación lineal por lineal	18,126	1	,000
N de casos válidos	229		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

### Hipótesis específica 6

*Ho*: No existe correlación significativa en ninguna de las dimensiones de la carga laboral con los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

*Hi*: Existe correlación significativa en alguna de las dimensiones de la carga laboral con los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

#### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

En la tabla 38 mediante el estadístico tau\_b de Kendall se observa los coeficientes de correlación para cada dimensión de la carga laboral con los rasgos de presentar síndrome de burnout: en la dimensión consecuencias para la salud se evidencia un coeficiente de ,458 con un p valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ), lo cual indica que la correlación es positiva y casi media, pero muy significativa con los rasgos del síndrome de burnout;

Igualmente en la dimensión características de la tarea se observa un coeficiente de ,32 con un p valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ), lo cual indica que la correlación es positiva y casi media pero muy significativa con los rasgos del síndrome

de burnout; Finalmente en la dimensión ritmo de trabajo indica un coeficiente de  $-.179$  con un  $p$  valor =  $.002$  y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ), lo cual indica que la correlación es negativa, baja y significativa con los rasgos del síndrome de burnout.

Luego habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula acepto la hipótesis de investigación, Existe correlación significativa en más de una de las dimensiones de la carga laboral con los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Dicho de otro modo, en cuanto a la carga laboral: el presentar consecuencias en la salud, por las características de la tarea y por el ritmo de trabajo se observa su implicancia en que el personal de docente y administrativo presente rasgos del síndrome de burnout en esta universidad.

Tabla 38.

*Correlación entre las dimensiones de la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.*

		Rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout	
tau_b de Kendall	Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	Coefficiente de correlación	,050
		Sig. (bilateral)	,407
		N	229
	Consecuencias en la salud	Coefficiente de correlación	,458**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	229
	Características de la tarea	Coefficiente de correlación	,322**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	229
	Organización Temporal	Coefficiente de correlación	,050
		Sig. (bilateral)	,394
		N	229
	Ritmo de trabajo	Coefficiente de correlación	-,179**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	229

## Discusión de los resultados

El objetivo de la presente investigación fue determinar las diferencias significativas del burnout y la carga laboral en el personal docente y administrativo. Hallándose que no existen diferencias significativas del Burnout ni de la carga laboral entre el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. Esto quiere decir que tanto docentes y administrativos están expuestos a los mismos factores de exposición a rasgos de burnout como de carga laboral.

A fin indagar viéndolo de otro modo se analizó las diferencias significativas del burnout y carga laboral en relación con su condición laboral hallándose también que no existe diferencias significativas del Burnout entre el personal contratado y nombrado; es decir que tanto en el personal contratado y nombrado existe la misma exposición a rasgos de burnout como de carga laboral.

Considerando que podría presentarse diferencias significativas entre la carga laboral en relación con los años que vienen laborando, también se halló que no hay diferencias significativas es decir tanto los que vienen laborando entre 1 a 5 años como los que tienen más de 6 años a más tienen la misma exposición a carga laboral.

Sin embargo, al verificar las diferencias significativas del síndrome de burnout en relación con los años que vienen laborando, si se halló diferencias significativas es decir tanto los que vienen laborando entre 1 a 5 años como los que tienen más de 6 años no están expuestos al mismo nivel de síndrome de burnout. Similares resultados que también halló González, Carrasquilla, Latorre, Torres, Villamil (2015) correlación positiva entre despersonalización/tiempo de servicio. Resultados que pueden indicar que la presentación de Burnout es directamente proporcional al tiempo de servicio transcurrido.

Los otros análisis inferenciales corroboran el comportamiento de estos datos como por ejemplo al determinar correlación entre la carga laboral y los rasgos del síndrome

burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017 se evidencia que la carga laboral está implicando de forma significativa aunque en un nivel moderado en los rasgos de burnout del personal docente y administrativo de esta Universidad; y de manera significativa los factores implicados de carga laboral sobre el burnout específicamente son las por las Consecuencias para la salud , por las características de la tarea y por el ritmo de trabajo un aspecto que evidencia el comportamiento institucional con sus trabajadores.

Resultados similares fueron hallados en los estudios de Vargas, M., Poveda., M. (2017), quienes concluyeron que hay una relación directa entre el Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo, y que al no ser tratado genera características como cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Por medio de esta investigación, se concluye que se debe trabajar en torno a la preparación del personal administrativo sobre el Síndrome de Burnout; por tanto, el investigador pone a consideración varias recomendaciones con el afán de colaborar no solo al personal administrativo, sino a la población de profesionales de similares características y usuarios en general de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Aspectos que son corroborados por el análisis de contingencia en que la asociación de las variables burnout y carga laboral en los docentes y administrativos se presentan: 78,4% (76 sujetos) mantienen una suficiente carga laboral presentando bajos rasgos de síndrome de burnout, aunque también hay un grupo que no lo presentan 51,6% (49 sujetos) a diferencia de 79,4% (27 sujetos) que si presentan rasgos regulares del síndrome de burnout. Ante este comportamiento el Coeficiente Chi cuadrado con valor = ,000; lo cual indica que la asociación es muy significativa. Que existe asociación significativa

entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

Contrastes resultados presentan Marengo, Hernando (2016) quien también concluyó dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica de la Corporación Universitaria Reformada, Barranquilla (Colombia). Los resultados que se encontró que el 23% de los docentes aquejó agotamiento emocional y el 22.5% despersonalización. Los niveles de apoyo social se mostraron con intensidad alta o media. Además, se observaron asociaciones significativas entre las dimensiones de apoyo y la despersonalización, mientras que la realización personal se asoció con formas emocionales, sociales e instrumentales de soporte. Concluyendo este autor en su estudio que se discute la implicación del apoyo social como un elemento relevante a considerar en la intervención preventiva del burnout en el profesorado.

Es importante resaltar que en el presente estudio la carga laboral en el personal de la UPeU presenta que el 67,7% tiene carga laboral suficiente a diferencia del 29,7% que presenta tener carga laboral baja y sólo un 2,7% indica tener alta carga laboral, y en relación con los rasgos de posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout el 41,5% no presenta ningún rasgo; el 42,4% presenta bajo rasgos de Burnout; el 14,8% presenta rasgos medianamente; y sólo 1,3% presenta rasgos moderadamente altos.

Datos que contrastan con González, Carrasquilla, Latorre, Torres, Villamil (2015) realizaron la investigación titulada “Síndrome de Burnout en docentes universitario”. Donde sus resultados evidenciaron que el 66,66 % de las docentes presentaron cansancio emocional bajo y el 26,66 % cansancio emocional medio. 96,66 % nivel bajo de despersonalización y el 80 % alto nivel de realización personal.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

##### Primera conclusión

No existe diferencias significativas del Burnout entre el personal docentes y administrativo el valor  $p = .584$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ). Asimismo, no existe diferencias significativas de la carga laboral entre el personal docente y administrativo el valor  $p = .888$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ). No habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula se la acepta concluyendo: que no existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

##### Segunda conclusión

No existe diferencias significativas del Burnout entre el personal contratado y nombrado el valor  $p = .403$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ). Asimismo, no existe diferencias significativas de la carga laboral entre el personal contratado y nombrado el valor  $p = .200$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ). No habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula se la acepta concluyendo: que no existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout del personal contratado y nombrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

##### Tercera conclusión

No existe diferencias de carga laboral entre los que laboran de 1 a 5 años y los que laboran de 6 años a más con un valor  $p = .125$  y se cumple que  $p > \alpha$  ( $p > 0.05$ ). Esto quiero decir que habiendo evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; es decir,

que no existe diferencias significativas en la relación de la carga laboral en los que tiene de 1 a 5 años laborando con los que tienen 6 años a más en la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

#### **Cuarta conclusión**

Se observa diferencias significativas del síndrome de burnout entre los que laboran de 1 a 5 años y los que laboran de 6 años a más con un valor  $p = .011$  se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ). Habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula se acepta la hipótesis de investigación: que existe diferencias significativas en la relación del síndrome de burnout entre los que tiene de 1 a 5 años laborando con los que tienen laborando de 6 año a más en la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

#### **Quinta conclusión**

Mediante el estadístico tau\_b de Kendall se observa un coeficiente de correlación ,287 con un p valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ). lo cual indica que la correlación es moderada pero significativa. Habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula acepto la hipótesis de investigación, Existe correlación directa y significativa entre la carga laboral y los rasgos del síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

#### **Sexta conclusión**

Mediante el cruce asociativo de las variables burnout y carga laboral: aunque los docentes y administrativos 78,4% (76 sujetos) mantengan una suficiente carga laboral presentan bajos rasgos de síndrome de burnout, aunque también hay un grupo que no lo presentan 51,6% (49 sujetos) a diferencia de 79,4% (27 sujetos) que si presentan rasgos regulares del síndrome de burnout. Ante este comportamiento el Coeficiente Chi cuadrado con valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ). lo cual indica que la

asociación es muy significativa. Habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula acepto la hipótesis de investigación, Existe asociación significativa entre la carga laboral y los rasgos de síndrome burnout del personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

### **Séptima conclusión**

Mediante el estadístico tau\_b de Kendall se observa los coeficientes de correlación para cada dimensión de la carga laboral con los rasgos de presentar síndrome de burnout: en la dimensión consecuencias para la salud se evidencia un coeficiente de ,458 con un p valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ), lo cual indica que la correlación es positiva y casi media, pero muy significativa con los rasgos del síndrome de burnout;

Igualmente en la dimensión características de la tarea se observa un coeficiente de ,32 con un p valor = ,000 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ), lo cual indica que la correlación es positiva y casi media pero muy significativa con los rasgos del síndrome de burnout; Finalmente en la dimensión ritmo de trabajo indica un coeficiente de -,179 con un p valor = ,002 y se cumple que  $p < \alpha$  ( $p < 0.05$ ), lo cual indica que la correlación es negativa, baja y significativa con los rasgos del síndrome de burnout.

Luego habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula acepto la hipótesis de investigación, Existe correlación significativa en más de una de las dimensiones de la carga laboral con los rasgos de síndrome burnout en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.

## Recomendaciones

1. Observando los resultados de esta investigación se sugiere realizar otras investigaciones con un diseño mixto en esta población, a fin de indagar a nivel explicativo y cualitativo que corrobore y profundizar a nivel de causalidad y motivos; aspectos que conllevarán a ejecutar algún programa preventivo y de intervención con urgencia en el marco de la salud ocupacional.

2. A partir de los presentes resultados, se recomienda en posteriores investigaciones aumentar la muestra y el diseño de muestreo probabilístico estratificado a fin de focalizar y precisar mejores relaciones y diferencias.

3. Así mismo, se sugiere que los datos y resultados de la presente investigación sean considerados por los administradores de la Institución universitaria a fin de proponer lineamientos, normas y políticas preventivas e intervención fin de contrarrestar los índices de riesgo en salud mental y física.

4. Igualmente tomando en cuenta los datos de este estudio, se recomienda a las trabajadoras tomar en cuenta los resultados, para reconfigurar su comportamiento de trabajo afianzando mecanismos de afrontamiento al estrés que evite poner en riesgo su estado de salud.

5. Los datos sugieren cambios vertiginosos en la institución en la forma de conllevar sus procesos laborales en que la carga laboral por las características de la tarea y por el ritmo de trabajo, no presente consecuencias para la salud, aspectos que aumentan su exposición al Síndrome de Burnout.

6. Por otro lado, se recomienda llevar a cabo un programa a través de la estrategia Universidad Saludable para el mejoramiento de afronte en la carga laboral y habilidades para un trabajo sostenible y mejoramiento continuo.

7. Se recomienda un trabajo personalizado a través de profesionales competentes a través de recursos y capellanía que focalice a trabajadores que están teniendo síndrome de burnout que son pocos, pero pueden ir aumentando como se corrobora en las tablas descriptivas con un abordaje personalizado a sus familias completas.

8. Se recomienda a la universidad implementar programa de “Gerenciamiento con rostro humano” donde las personas cumplan sus funciones acordes a su carga familiar, habilidades, edad, capacidades y tiempo prudenciales con sus responsabilidades claras y por escrito; considerándolos como más importantes que las políticas y los procesos.

9. Finalmente, se recomienda que los sectores públicos y actores locales puedan tomar en cuenta los resultados del presente estudio, para generar políticas públicas que conlleven a la toma de decisiones administrativas, económicas, sociales que promocionen mejores condiciones de salud en los trabajadores de instituciones educativas universitarias.

## REFERENCIAS

- Asunción, M.,y., Buzzetti, B. (2005).*Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. CHILE*. Recuperado de [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti\\_m/sources/buzzetti\\_m.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf)
- Biblia (1960) traducido por Reina Valera, registrado por la sociedad bíblica.
- Blajeroff, N. (2006).*Clase dictada en la UTN “Despsiquiatrización del Síndrome*. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111303.pdf>.
- Barrios, S. Araya, M., Arechabala C., y.,Valenzuela V. (2012).*Relación entre carga Laboral y Burnout en enfermeras de unidades de diálisis*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842012000100007>.
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2013).*La teoría de las demandas y los recursos laborales* Rev. psicol. trab. rgan. vol.29 no.3 Madrid dic. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1576-59622013000300003&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1576-59622013000300003&script=sci_arttext).
- Carpio, G. y Requis, S. (2016) “*Nivel de Síndrome de Burnout en enfermeras docentes de práctica que laboran en una Universidad Privada de Lima*”. Recuperado de: <http://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/viewFile/60/58>.
- Ccari, L., (2016) *Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Azángaro*. Recuperado de: <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/3467>
- Ceballos, V. Paravic, T., Burgos, M., y., Barriga, O. (2014).*Validación de escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios/as universitarios ciencia y enfermería* xx (2): 73-82. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n2/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n2/art_08.pdf)
- Carlin, M. Enrique, J., y., Ruiz, G. (2010) *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo* la Universidad de Murcia. Murcia (España). Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf).
- Colegio de Enfermeras(os) del Perú, *código de ética y deontología*, D.L. 22315 SU modificatoria ley 28512 y ley del trabajo de la enfermera(O) 27669 Y SUS correspondientes reglamentos, recuperado de: <https://acrobat.adobe.com/es/es/acrobat/export-pdf-online-pricing.html?trackingid=KRRQJ&DTProd=Reader&DTServLvl=SignedOut>
- González, Carrasquilla, Latorre, Torres y Villamil (2015) “*Síndrome de Burnout en docentes universitario*”. Rev Cubana Enfermer vol.31 no.4 Ciudad de la Habana. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000400005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400005)
- Grazziano, E. y Ferraz, E. (2010).*Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros*. Enferm. glob. n.18 Murcia. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-1412010000100020&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-1412010000100020&script=sci_arttext)
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V., y Villamil, K., (2015) *Síndrome de Burnout en docentes universitarios*. Sede Santa Marta. Facultad de Enfermería de la Universidad Cooperativa de Colombia. VOL.31. Editorial

- Ciencias Médicas. Recuperado de:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/902/138>  
 3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- López, C., Zegarra A., y Cuba, V. (2006). *Factores asociados al síndrome de Burnout en Enfermeras de Emergencia del Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen*. Revista de Ciencias de la Salud. V4 Nº III pp. 69-72. Recuperado de <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/file/55-63.pdf>.
- Marengo y., Hernando (2016) *Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica*. Corporación Universitaria Reformada, Barranquilla (Colombia). Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/801/80146474001.pdf>.
- Malander, N., (2016) *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v18n57/0718-2449-cyt-18-57-00177.pdf>.
- Monte, P., García, J., y., Caro, M. (2008). *Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería*. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0034-96902008000100012&script=sci\\_arttext](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0034-96902008000100012&script=sci_arttext).
- Mansilla, F., (s/a) *Teorías del síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo*. Clínica Psicológica V. Mars - Sueca (Valencia, España). Recuperado de [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_7.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml)
- Monte, P. (2002). *Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería*. Psicología en Estudio, 7(1), 3-10.
- Maslach C, Jackson, S. y., Leiter, M. *Maslach Burnout Inventory*. Manual. 3ed. Ed Palo Alto. California: Consulting Psychology Press; 1996. <http://www.mindgarden.com/products/mbi.htm>
- Navarra, L. (2011). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería En el Complejo Hospitalario*. España. Recuperado de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?=1>
- OPS y., OMS, (2014). "La salud de los trabajadores de la salud". Recuperado de [http://www.paho.org/arg/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1279:los-trabajadores-sanitarios-ven-bien-su-estado-de-salud-pero-admiten-falta-de-tiempo&Itemid=274](http://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=1279:los-trabajadores-sanitarios-ven-bien-su-estado-de-salud-pero-admiten-falta-de-tiempo&Itemid=274)
- Olivar y., Duran. (2013). *Inmersiones del síndrome de Burnout entre profesionales de Enfermería de áreas críticas de un hospital*. MINSA y ESSALUD de Chiclayo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL\\_MeraOlivaresDiego\\_MoreDuranErika.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL_MeraOlivaresDiego_MoreDuranErika.pdf).
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002) *Carga mental de trabajo C/ Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid ISBN: 84-7425-605-4 Dep. Legal: M-12534-NIPO: 211-02-015-X Centro Nacional de Nuevas Tecnologías*. Madrid Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Prevención de riesgos Ergonómicos. *La carga de trabajo es un factor de riesgo presentado en todas las actividades de trabajo*. Pag. 12, 13. Recuperado de <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Rodríguez, A., Cruz, M., y., Merino, J. (2008). *Validación de Burnout en Profesionales*

- de Enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región. Chile.* Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532008000200010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532008000200010&script=sci_arttext)
- Riveri, R. Sánchez, A., Castellanos, M., Jay, B., y., Ricardo, C. (2008). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de Terapia Polivalente Hospital*. Saturnino Lora. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192008000200004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192008000200004&script=sci_arttext)
- Rodríguez, C. Oviedo, A., Vargas, M., Hernández, V., y., Pérez, M. (2009). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de dos Hospitales*. México. *Fundamentos en Humanidades*, vol. 19, núm. I, 2009, pp. 179-193, Universidad Nacional de San Luis Argentina, Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3178072>
- Rodríguez, A., Fernández, R., Benítez, M., Camino, M., y., Brea, A. (2008) *Correlación entre Carga de Trabajo, Síndrome de Burnout y Calidad de vida en una Unidad de Críticos. Servicio de Reanimación del Complejo Hospitalario Universitario*. Santiago de Compostela (CHUS). A Coruña.
- Gadea S., (2010). *Síndrome de "burnout": se propaga epidemia de estrés laboral*. Recuperado de: <http://elempresario.mx/actualidad/se-propaga-epidemia-estres-laboral>.
- Seguel, F., y., Valenzuela, S. (2014). *Relación entre la fatiga laboral y el síndrome Burnout en Personal de enfermería de centros hospitalarios*. Recuperado de <http://www.elsevier.es> el 29/01/2015.
- Solaberrieta, A., (2012). *Síndrome de Quemazón ("Burnout") en el personal de salud*. Recuperado de: [http://ediccollege.edu/upload/pdf/EducacionContinuaPDF/Sindrome\\_de\\_Quemazon\\_en\\_el\\_Personal\\_de\\_Salud.pdf](http://ediccollege.edu/upload/pdf/EducacionContinuaPDF/Sindrome_de_Quemazon_en_el_Personal_de_Salud.pdf).
- Sánchez, C. (2011) "Sstrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera". Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sebastián G., y., Ángeles del Hoyo, D. (2002). *La carga mental de trabajo*. España, pag. 14,15. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/ Torre laguna, 73 - 28027 Madrid. Recuperado de: <http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichas%20de%20publicaciones/fondo%20historico/documentos%20divulgativos/docdivulgativos/psicologia/la%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>.
- Vargas, M., y., Poveda., M., (2017) *el síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato*. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25449>.
- Wenner, D. (2010). "Percepción del Burnout y Autocuidado en Psicólogos Clínicos Infantojuveniles que trabajan en Salud Pública. Santiago de Chile. Recuperado de [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-werner\\_d/pdfAmont/cs-werner\\_d.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-werner_d/pdfAmont/cs-werner_d.pdf)
- White E. (2005) en su libro Patriarcas y profetas (Asociación casa editora Sudamérica) Buenos Aires.
- White, E. (2005) en su libro Joyas de Testimonio. Tomo 3(Asociación casa editora Sudamérica) Buenos Aires.

## APÉNDICE A: INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### I. INTRODUCCION:

El objetivo de este estudio es determinar la relación de la carga laboral y el síndrome Burnout en el personal docente y administrativo.

Es importante su participación en este estudio porque permitirá que, en el contexto de la UPeU, se permita establecer, si la carga laboral influye en el síndrome Burnout en el personal docente y administrativo, mejorar el nivel de satisfacción laboral. Este cuestionario es anónimo y los datos solo se utilizarán con fines de estudio. Se agradece su participación.

### II. INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal y como usted lo siente. No existe respuesta mejor o peor, la respuesta correcta es aquella que exprese verídicamente su propia experiencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Marcar las respuestas que considera correcta con una (X) en la casilla correspondiente.

### III. INFORMACIÓN GENERAL:

1. **Edad:** \_\_\_\_\_
2. **Sexo:** \_\_\_\_\_
3. **Región de procedencia:**    a. Costa    b. Sierra    c. Selva
4. **Estado Civil:**    a. Soltera    b. Casada    c. Viuda    d. Divorciada    e. Conviviente
5. **Personal:**    a. Personal docente    b. Personal administrativo
6. **Años laborando en la UPEU:**
  - a. 1-5años    b. 6-10años    c. 11-15años    d. 16-20años    e. > de 26 años
7. **Situación laboral:**    a. Nombrado    b. Contratado
8. **Horas de trabajo:**    a. Carga completa    b. tiempo parcial
9. **Número de hijos:**    a. No tiene    b. 1-2    c. 3-4    d. 4 a mas
10. **¿Labora en otras instituciones?**    Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_
11. **Cuántos trabajos tiene:**    a. 1    b. 2    c. 3    d. 4 a mas

#### IV. ESCALA DE MASLACH DE BURNOUT

		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	5	4	3	2	1	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	5	4	3	2	1	0
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	5	4	3	2	1	0
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	4	5
9	Siento que me he hecho más duro con la gente.	0	1	2	3	4	5
10	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	5	4	3	2	1	0
11	Me preocupa que este trabajo me éste endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5	4	3	2	1	0
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	0	1	2	3	4	5
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	5	4	3	2	1	0
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	5	4	3	2	1	0
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5	4	3	2	1	0
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5
21	Problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	5	4	3	2	1	0
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5

## V. ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL DE TRABAJO

		Muy Poco	Poco	regular	Suficiente	demasiado
1	El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es	1	2	3	4	5
2	La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es	1	2	3	4	5
3	El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es	1	2	3	4	5
4	El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es	1	2	3	4	5
5	El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es	1	2	3	4	5
6	Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es	1	2	3	4	5
7	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado/a	1	2	3	4	5
8	Me siento agotado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5
9	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo	1	2	3	4	5
10	El cansancio que me produce mi trabajo es	1	2	3	4	5
11	El número de interrupciones durante la realización de mi trabajo es	1	2	3	4	5
12	La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es	1	2	3	4	5
13	En mi trabajo tengo que hacer más de una tarea a la vez	1	2	3	4	5
14	Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo	1	2	3	4	5
15	El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es	5	4	3	2	1
16	El tiempo que dispongo para realizar mi trabajo es	5	4	3	2	1
17	El tiempo del que dispongo para tomar decisiones exigidas por mi trabajo es	5	4	3	2	1
18	Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección	5	4	3	2	1
19	Además de las pausas reglamentarias, el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito	5	4	3	2	1
20	En mi trabajo puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo	5	4	3	2	1

## **APENDICE B: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Título de la investigación**

Carga laboral y el síndrome burnout en el personal docente y administrativo.

### **Propósito y procedimiento**

El propósito de este estudio es Determinar la relación entre la carga laboral y el síndrome Burnout en el personal docente y administrativo. El trabajo de investigación está siendo realizado por la Lic. Marisol Rodríguez Villanueva, estudiante del IV ciclo de la Maestría de promoción de la salud, para llevar a cabo este proyecto responderá a las preguntas planteadas a este instrumento. En esta publicación yo seré identificado de manera anónima y tendré la seguridad que no se publicara mi nombre en ningún informe o resultado públicamente.

### **Riesgo de estudio:**

Mi participación aportara en determinar la relación entre la carga laboral y el síndrome Burnout en el personal docente y administrativo en dicha institución, no hay compensación monetaria por dicho estudio.

### **Participación voluntaria:**

Se me ha comunicado que mi participación es voluntaria en el estudio y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado sin penalización.

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