

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de  
Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la  
ciudad de Juliaca, 2019**

Por:

Leticia Panca Paucar

Asesor:

Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

**Juliaca, noviembre de 2019**

## DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Ruth Gladys Choque Pilco, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) SAN ROMÁN DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2019" constituye la memoria que presenta la bachiller Leticia Panca Paucar para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, el cual ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los veintiséis días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR



Mg. Amed Vargas Martinez

Presidente



Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma

Secretario



Mg. German Mamani Cachicatari

Vocal



Lic. Dante Ortiz Guillen

Vocal



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Asesora

Juliaca, 26 de noviembre de 2019

## **Dedicatoria**

A mis padres Eulogio Panca y Gregoria Paucar por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación a lo largo de la presente investigación.

A mis hermanos quienes me dieron el aliento y ánimos para lograr una de mis metas.

A mis amigos Lunia y Kenyi y a quienes me apoyaron y guiaron en este proceso, y a todos mis amigos en general por darme ánimo y palabras de aliento.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradezco a Dios por la sabiduría y entendimiento que me da y por el gran amor que me brinda. Así también a mis padres quienes me dieron la vida, me dieron su apoyo en los desafíos y en cada momento, me inculcaron valores, me enseñaron a ser optimista, a solucionar problemas, asumir el cumplimiento de metas, desafíos y retos. Agradezco a mis hermanos por el apoyo moral. A la Universidad Peruana Unión por ser parte de mi formación académica y profesional. Así mismo a mi asesor Mg. Ruth Gladys Choque Pilco por la orientación y apoyo para desarrollar mi proyecto de tesis. Al Mg. German Mamani Cachicatari por el apoyo de datos estadísticos. Por último, a los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca por su apoyo y colaboración para la ejecución de la presente tesis.

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I Problema de investigación.....	13
1.1. Descripción de la situación problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Justificación de la investigación.....	14
1.3.1. Justificación.....	14
1.3.2. Presuposición filosófica.....	15
1.4. Objetivos.....	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. Formulación de la hipótesis.....	16
1.5.1. Hipótesis General.....	16
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	16
Capítulo II Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes de investigación.....	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Locales.....	20

2.2. Marco teórico. ....	21
2.2.1. Síndrome de burnout. ....	21
2.2.2. Etapas del síndrome de burnout. ....	22
2.2.3. Síntomas del síndrome de burnout. ....	22
2.2.3.1. Síntomas emocionales. ....	22
2.2.3.2. Síntomas actitudinales. ....	22
2.2.3.3. Síntomas conductuales. ....	22
2.2.3.4. Síntomas somáticos. ....	23
2.2.4. Consecuencias del síndrome de burnout. ....	23
2.2.5. Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos. ....	23
2.2.5.1. Depresión. ....	23
2.2.5.2. Ansiedad. ....	23
2.2.5.3. Insatisfacción laboral. ....	24
2.2.5.4. Fatiga. ....	24
2.2.6. Aspectos que causan la aparición del síndrome de “Burnout”. ....	24
2.2.6.1. Aspectos organizacionales. ....	24
2.2.6.2. Aspectos sociales. ....	26
2.2.6.3. Aspectos Personales. ....	26
2.2.7. Dimensiones del síndrome de burnout. ....	27
2.2.7.1. Agotamiento emocional. ....	27
2.2.7.2. Despersonalización. ....	28
2.2.8.3. Baja Realización personal. ....	29
2.4. Marco conceptual. ....	29
2.4.1. Síndrome de burnout. ....	29
2.4.2. Agotamiento emocional. ....	29
2.4.3. Despersonalización. ....	29
2.4.4. Baja realización personal. ....	30

Capítulo III Diseño metodológico .....	31
3.1. Tipo de investigación .....	31
3.2. Diseño de investigación.....	31
3.3. Población y muestra .....	32
3.3.1. Población.....	32
3.3.2. Muestra.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.4.1. Técnicas.....	33
3.5.2. Instrumento. ....	33
Capítulo IV Resultados y discusión .....	35
4.1. Resultados .....	35
4.1.1. En relación a los resultados generales.....	35
4.1.2. En relación a la hipótesis general.....	39
4.1.3. En relación a la primera hipótesis específica .....	42
4.1.4. En relación a la segunda hipótesis específica .....	45
4.1.5. En relación a la tercera hipótesis específica.....	48
4.2. Discusión .....	51
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones .....	53
5.1. Conclusiones.....	53
5.2. Recomendaciones .....	54
Referencias .....	56
Anexos.....	62

## Índice de tablas

Tabla 1 Población total de los trabajadores de la UGEL San Román 2019 .....	32
Tabla 2 Años de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2019.....	35
Tabla 3 Edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2019. ....	36
Tabla 4 Tabla cruzada de años de servicio y edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román, 2019 .....	37
Tabla 5 Síndrome de burnout en relación con las edades de los trabajadores.....	39
Tabla 6 Síndrome de burnout en relación a los años de servicio de los trabajadores .....	40
Tabla 7 Correlación entre Síndrome de Burnout y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.....	41
Tabla 8 Agotamiento emocional en relación a las edades de los trabajadores.....	42
Tabla 9 Agotamiento emocional en relación a los años de servicio de los trabajadores.....	43
Tabla 10 Correlación entre el agotamiento emocional y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.....	44
Tabla 11 Despersonalización en relación a las edades de los trabajadores .....	45
Tabla 12 Despersonalización en relación a los años de servicio de los trabajadores.....	46
Tabla 13 Correlación entre despersonalización y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.....	47
Tabla 14 Baja realización personal en relación a las edades .....	48
Tabla 15 Baja realización personal en relación a los años de servicio.....	49
Tabla 16 Correlación entre baja realización personal y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.....	50

## Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	63
Anexo 2. Operacionalización de variables .....	64
Anexo 3. Cuestionarios del Síndrome de Burnout .....	65
Anexo 4. Instrumento para medir el nivel de correlación de Spearman.....	67
Anexo 5. Carta de Aceptación de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román..	68

## Resumen

La presente investigación titulada “Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019”. El objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la UGEL San Román de la ciudad de Juliaca, 2019. La metodología de la investigación pertenece al diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional; la población estuvo conformada por 59 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, mediante el muestreo no probabilístico con muestra de 59 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario denominado “Maslach Burnout Inventory” para medir la variable Síndrome de Burnout compuesto por 22 ítems y distribuidos en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal). Los resultados indican que el 39.0% de los trabajadores presentan un nivel alto de síndrome de burnout los cuales se ubican entre las edades de 41 a 50 años, asimismo el 50.8% de los trabajadores presentan un nivel alto de síndrome de burnout los cuales brindan su servicio de 16 años a más, encontrándose una correlación positiva de  $Rho = .387$  y significativa ( $sig = .002$ ) entre Síndrome de Burnout y la edad, también se evidencia la existencia de una correlación positiva de  $Rho = .316$  y significativa ( $sig = .015$ ) entre Síndrome de Burnout y años de servicio, se logra evidenciar la existencia de una correlación positiva moderadamente alta significativa en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca.

**Palabras clave:** Burnout; síndrome; trabajadores.

## Abstract

This research entitled "Burnout Syndrome in workers of the Local Education Management Unit (UGEL) San Román of the city of Juliaca, 2019". The objective was to determine the relationship between burnout syndrome with age and years of service in the workers of the UGEL San Román in the city of Juliaca, 2019. The research methodology belongs to the non-experimental design of a correlational descriptive type; The population was made up of 70 workers from the San Román Local Educational Management Unit, through non-probabilistic sampling with a sample of 59 workers. The instrument used was the questionnaire called "Maslach Burnout Inventory" to measure the variable Burnout Syndrome composed of 22 items and distributed in three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization and low personal achievement). The results indicate that 39.0% of workers have a high level of burnout syndrome which are between the ages of 41 and 50 years, and 50.8% of workers have a high level of burnout syndrome which provide their service from 16 years to more, finding a positive correlation of  $Rho = .387$  and significant ( $sig = .002$ ) between Burnout syndrome and age, there is also evidence of a positive correlation of  $Rho = .316$  and significant ( $sig = .015$ ) between Burnout Syndrome and years of service, it is possible to demonstrate the existence of a significant moderately high positive correlation in the workers of the local educational management unit (UGEL) San Román of the city of Juliaca.

**Key words:** Burnout, syndrome and workers.

## **Capítulo I**

### **Problema de investigación**

#### **1.1. Descripción de la situación problemática**

En el Perú, Jacqueline Rojas, docente de psicología de la (UPN), menciona que cerca del 60% de la ciudadanía peruana sufre de estrés y el 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés en el trabajo (Universidad Peruana del Norte, 2019).

Estas estadísticas nos muestran que en Perú hay un porcentaje alto de estrés afectando la salud de las personas y de los trabajadores que realizan sus actividades en los diferentes puestos o cargos en las empresas, organizaciones y entidades públicas. Entonces, una posible falta de atención puede causar malestares psicológicos en los trabajadores de la UGEL, por lo tanto, podrían presentar varios síntomas como, agotamiento, cansancio, interacción entre los trabajadores, preocupación, clima desagradable u otros síntomas que son una carga laboral que hace que esta ocupe más tiempo en su vida y que esta repercuta en su salud, Gálvez (2019) menciona que este síndrome conceptualizado es el resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente manejado.

De acuerdo a lo mencionado los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román no están exceptos de padecer dicho síndrome, debido a que están en constante contacto con la población y en algún momento puedan llegar al agotamiento físico y emocional provocando malestar en su salud.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

1. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?
2. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?
3. ¿Cuál es la relación entre la baja realización personal con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?

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

### **1.3.1. Justificación.**

La presente investigación nos permitirá conocer el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la UGEL, pues esta comprende preocupaciones en la salud de los mencionados. Por lo cual, resulta necesario realizar esta investigación, con el propósito de conocer la relación existente del síndrome de Burnout y la edad y años de servicio de los trabajadores, de igual manera, estos resultados ayudaran a tomar medidas de prevención.

### **1.3.2. Presuposición filosófica.**

La biblia nos dice que el trabajo es necesario: Tesalonicenses 3:10 "...Si alguno no quiere trabajar, tampoco coma", y honroso: Proverbios 13:11 "El dinero mal logrado pronto se termina; quien ahorra, gota a gota se enriquece". Pero algunas veces olvidamos que todo trabajo debe ser bien hecho: Colosenses 3: 23 "Hagan lo que hagan, trabajen de buena gana", y en su tiempo: 2 Timoteo 3:16-17 "Por relacionado, queda todavía un reposo singular para el pueblo de Dios; pues el que entra en la tranquilidad de Dios reposa también de sus obras, justo como Dios descansó de las suyas". El cristiano como toda persona está obligado a trabajar, y que a pesar de todos los trabajos pesados sabe que su Dios los bendecirá, Eclesiastés 5:19 asimismo, a quien Dios le otorga abundancia y riquezas, también le permite comer de ellas, y tomar su parte y gozar de sus afanes, ya que esto es don de Dios. Y lo fortalecerá Salmos 4:8 "En paz me acostaré y así mismo dormiré, puesto que solo tú Jehová, me harás dormir seguro de sí mismo". Cuando un trabajador mantiene estrés laboral y no conoce un método de afrontamiento que le ayude a mantener la salud emocional y física adecuada, inconscientemente no realizará una completa y eficiente labor; para ello el trabajador debe ser consciente que existe una postura constante sobre el trabajo planificado y sistemático, que no le genere estrés.

## **1.4. Objetivos**

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

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

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

1. Determinar la relación entre el agotamiento emocional con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.
2. Determinar la relación entre la despersonalización con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.
3. Determinar la relación entre la baja realización personal con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

#### **1.5. Formulación de la hipótesis**

##### **1.5.1. Hipótesis General**

HG: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

HO: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

##### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

1. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.
2. Existe relación significativa entre la despersonalización con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

3. Existe relación significativa entre la baja realización personal con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

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

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

Oramas (2013) realizó la tesis titulada “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, cuyo objetivo fue; detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout. La metodología es descriptiva de diseño transversal y con una muestra conformada por 621 docentes. El 88,2 % de docentes muestran altos síntomas de estrés laboral y vivencia en el trabajo, el 67,5% de docentes muestran altos niveles de síndrome de burnout, concluyó que los principales estresores laborales detectados son; volumen de trabajo, las demandas derivadas de los estudiantes, el sistema de enseñanza, presiones de los superiores, salarios, condiciones y recursos para el trabajo.

Cialzeta (2013) efectuó una investigación cuyo título fue, “El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes”, el objetivo fue, identificar la presencia y grado de afectación del Síndrome de Burnout. La metodología es transversal, observacional y con una muestra de 141 médicos. En sus resultados, se encontró 96,0% de despersonalización, 70,0% de cansancio emocional y 55% de falta de realización personal. Concluyó que existe una elevada tasa de 44,0% de síndrome de Burnout en los médicos de dicha institución.

### **2.1.2. Nacionales.**

Ferrer (2017) en su investigación titulada "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa flota-Copeinca S.A.C.-2017", cuyo objetivo fue, determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores. De metodología no experimental, transversal, correlacional, con una población de 60 colaboradores. Sus resultados dan a conocer que los trabajadores de la unidad operativa flota-Copeinca S.A.C. poseen un nivel alto de síndrome de burnout con un 65%, esto se debe que los trabajadores casi siempre se sienten fatigados al enfrentar su jornada laboral, casi siempre están demasiado tiempo en su trabajo, lo cual no les da tiempo para cosas personales, además de que la falta de realización personal está presente en el 45% de los trabajadores ya que a veces los culpan por los errores de otros y también sienten que hubiera un límite cuando realizan sus actividades el trabajo que realizan no es como se lo esperaban ya que no pueden expresarse en cuanto a tomar decisiones por ellos mismos.

Valverde (2017) en su investigación titulada "Síndrome de burnout en el personal profesional asistencial de la Microred Chosica II", cuyo objetivo fue; determinar el nivel burnout en el personal profesional asistencial de la Microred Chosica II. Su metodología fue; no experimental, descriptivo simple, de corte transversal donde tiene un muestreo no probabilístico 50 trabajadores conformado por profesionales. En sus resultados, se encontró un nivel alto Burnout de 56%, asimismo se mostró un cansancio emocional de 62%, despersonalización de 56%. Concluyó que hay una disconformidad en quienes inician recién sus labores, falta de comprensión de los superiores, falta de apoyo, existencia de conflictos por causas personales.

Díaz (2015) en su investigación titulada "El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú,

sucursal Balta- Chiclayo, 2014", cuyo objetivo fue, medir el síndrome de Burnout en los colaboradores del Banco. Su metodología fue; aplicativo, transversal, cuantitativo y con una muestra 37 colaboradores. En sus resultados, se encontró un agotamiento alto de 67,6% en los colaboradores, despersonalización de 56,7% y realización personal de 64,9%. Concluyó que, si influye el síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores, demostrándose la existencia de relación proporcional de este síndrome en los colaboradores.

### **2.1.3. Locales.**

Hanco (2018) en su tesis denominada “Síndrome de burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca, 2018”, cuyo objetivo fue; determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas. Su metodología fue; descriptivo observacional, transversal y con una muestra de 80 médicos cirujanos. Las conclusiones de la investigación fueron que el Síndrome de Burnout se encuentra en 2.50% en nivel bajo, 55% en nivel medio y 42.5% en nivel alto, se evidencia que los cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca en el 2018, se encuentran mayormente con nivel medio de síndrome de Burnout.

Quispe (2017) en su tesis denominada “El síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración una – puno 2016 – 2017”, cuyo objetivo fue; analizar comparativamente el nivel de síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes. Su metodología fue: de tipo descriptivo-comparativo, no experimental, deductivo. En sus resultados; se encontró en el 2016 un 20% y el año 2017 un 27% de docentes contratados llegaron a estar en un nivel alto se síndrome de burnout. Concluyó; que existe niveles bajos en los distintos síntomas como el cansancio emocional, asimismo un grupo de docentes se encuentran en una zona de riesgo en cuanto al síndrome de burnout.

## **2.2. Marco teórico.**

### **2.2.1. Síndrome de burnout.**

Para que naciera este concepto, debieron transcurrir decenios de observaciones científicas, con el objeto de crear un modelo que designara al conjunto de síntomas producidos por estrés en el trabajo (González & Alli, 2015).

Según, Martínez (2018) esta genera dificultades en su proceso de adaptación. Ello implica diferentes reacciones y estados emocionales que impiden la realización adecuada en las tareas específicas. Las consecuencias del síndrome de burnout afectan el contexto de trabajo, así como la vida privada de las personas. Pues cuando las condiciones de trabajo se prolongan en el tiempo y no son atendidas. Por lo tanto, si la organización laboral lograra tener bajo control los estresores que afectan a sus empleados, podrían estar libres de desarrollar este padecimiento.

Asimismo, el “síndrome de burnout” según, Sánchez (2019) es el agotamiento profesional, se presenta en personas cuyo trabajo implica interactuar con gente y atender sus demandas, pues muchas veces estas relaciones están cargadas de enojo, vergüenza, miedo o desesperación, y al tratar de buscar soluciones, se puede agregar ambigüedad y frustración.

Según, el autor Zapata (2012) refiere que en estrecha referencia con el estrés crónico ha surgido la patología llamada Síndrome de Burnout, enfermedad cual se presenta en una cantidad de profesiones llamados profesiones de servicio o ayuda en las que el empleado (trabajador social, médico, personal de enfermería, profesor, personal penitenciario) está en acoplamiento directo y estrecho con el individuo que acoge el servicio. En su surgimiento inciden tanto variables del contexto social como también del laboral y asimismo de la personalidad al que lo sufre; en las variables sociales serían las variables demográficas (estado civil, edad, sexo, y otros), las socioculturales se incluyen

en los estudios de manera incipiente. Las variables del entorno laboral y de la personalidad del individuo se han estudiado en investigaciones de tipo transaccional con modelos cognitivos de estrés y modelo de ajuste individuo – consciente. El síndrome es estudiado como un proceso en el cual el individuo con sus características personales busca adaptarse a las condiciones laborales. El término de Burnout nace del inglés “Burnout” que significa “estar quemado” y se le conceptualiza como “un estado extremo de cansancio”, que puede ser físico o mental, debido a un trabajo demasiado estresante. Es interesante conocer cómo se ha desarrollado el estudio de esta enfermedad, que en la actualidad ha adquirido gran relevancia. El Síndrome Burnout, hace referencia a una situación cada vez más frecuente entre trabajadores de los servicios humanos que por la naturaleza de su trabajo deben mantener un contacto directo y continuo con la gente "quemándose" profesionalmente después de meses o años de dedicación.

### **2.2.2. Etapas del síndrome de burnout.**

En estas primeras etapas los profesionales se sienten fatigados física, mental y emocionalmente, con intensas emociones de aburrimiento, frustración. También se observan síntomas de tensión, aumento en el consumo de alcohol, cafeína y nicotina, aislamiento, cambio en los hábitos de sueño, falta de ánimo (Zapata, 2012).

### **2.2.3. Síntomas del síndrome de burnout.**

#### ***2.2.3.1. Síntomas emocionales.***

Ansiedad, impotencia, sentimientos de soledad.

#### ***2.2.3.2. Síntomas actitudinales.***

Hostilidad, indiferencia, cinismo, apatía, no estabilización.

#### ***2.2.3.3. Síntomas conductuales.***

Agresividad, aislamiento, irritabilidad, cambios de humor.

#### **2.2.3.4. Síntomas somáticos.**

Palpitaciones, hipertensión arterial, asma, catarros recurrentes, dolores de espalda, dolores cervicales, fatiga crónica.

#### **2.2.4. Consecuencias del síndrome de burnout.**

Se caracterizan por proteger poco su salud y sufrir problemas emocionales con frecuencia oculto y mal afrontados. Las consecuencias que genera este síndrome en los profesionales que lo padecen son múltiples y variadas, mezclándose unas con otras e interrelacionándose entre sí. Unas llevan a otras empeorando la situación de quien la sufre en todas sus esferas como individuo. Las consecuencias de síndrome de “burnout” no solo afectan al profesional que lo sufre, sino también a la organización en la que desarrolla su actividad. (Goñi, 2008)

#### **2.2.5. Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos.**

##### **2.2.5.1. Depresión.**

Presenta tantas similitudes que su delimitación es complicada: cansancio, abandono social y sentimientos de fracaso. Algunos autores señalan que el “burnout” es fundamentalmente un estresor social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la presión es un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre esas relaciones interpersonales. (San & Arranz, 2010)

##### **2.2.5.2. Ansiedad.**

El síndrome de burnout es más amplio que el concepto de ansiedad y este puede ser una respuesta al estrés. La ansiedad se produce cuando el individuo no posee los recursos necesarios para afrontar una situación, mientras que el burnout es un sobredimensionamiento de las exigencias sobre las habilidades del individuo. (Martínez, 2010)

### **2.2.5.3. *Insatisfacción laboral.***

Es un fenómeno que se caracteriza por el rechazo hacia el trabajo por parte del trabajador, que afecta tanto a su salud como a la productividad y que esta es ocasionada por factores derivados a una inadecuada organización del trabajo. (Pères A & González A, 2019)

### **2.2.5.4. *Fatiga.***

Una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga, pero no del síndrome de quemado.

El Burnout es un proceso continuo, que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar en él la sintomatología específica. Es necesaria la presencia de interacciones humanas trabajador-cliente de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca. (Pastrana, 2009)

## **2.2.6. Aspectos que causan la aparición del síndrome de “Burnout”.**

### **2.2.6.1. *Aspectos organizacionales.***

Son aspectos intrínsecos a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones negativas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador/a-puesto de trabajo. (Pastrana, 2009)

Entre estas variables se puede distinguir:

- **Dinámica del trabajo:** Interacciones mal conducidas, planteamientos directivos descendentes poco claros, mal establecimiento de los roles a desempeñar.
- **Inadecuación profesional:** No adaptarse el perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que se desempeña, no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto para el que objetivamente no está adecuado profesionalmente.

- Sobrecarga de trabajo: Referida a las exigencias del trabajo que sobrepasan lo racionalmente aceptable y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables.
- Infracarga de trabajo: La infracarga propicia caer en un alto grado de separación con la realidad, provocando el “autismo” del trabajador/a.
- Los contenidos: Relacionados con la variedad de tareas, el grado de retroalimentación, la identidad de las mismas, la realización.
- Ambiente físico de trabajo: El nivel de ruido que se debe soportar, las vibraciones, las características de la iluminación, así como la temperatura y las condiciones higiénicas del lugar de trabajo y la disponibilidad de espacio físico para desempeñar las tareas.
- Los turnos de trabajo: Y más concretamente el trabajo nocturno como variable que incide en el síndrome.
- Conflicto y ambigüedad de rol: Conflicto entre exigencias que resultan contradictorias y/o grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo.
- Estrés relacionados con las nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Estrés económicos: Cuando existe inseguridad económica aumenta la vulnerabilidad al Burnout.
- Desafío en el trabajo: Tener que estar continuamente demostrando la capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral supone un desafío, y a más desafío, más Burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal.
- El clima organizativo: Participación en la toma de decisiones, autonomía en el trabajo, compromiso con el trabajo y relaciones con los compañeros/as.

### **2.2.6.2. Aspectos sociales.**

Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

- Apoyo social: Este factor está centrado en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos; las relaciones mantenidas condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más agresivos aumentan las posibilidades de padecer Burnout.

### **2.2.6.3. Aspectos Personales.**

Son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc. Estas variables, más que desencadenantes, se consideran facilitadoras o inhibidoras del síndrome, esto es, que en función de que se presenten en menor o mayor grado, aumentará o disminuirá la posibilidad de que el Burnout aparezca.

- Personalidad resistente: Las personas con este tipo de personalidad previenen o reducen la incidencia del Burnout. Se caracteriza por un gran sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que, de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y reto).
- Sexo: Esta variable va vinculada a una serie de características relacionadas con el trabajo y la sociedad, que predisponen especialmente hacia una tendencia u otra. Sin embargo, esta variable no es del todo concluyente.
- Edad: Los profesionales con experiencia pueden desarrollar modelos de afrontamiento que reduzcan la posibilidad de quemarse.

- Estado civil: Más que el propio hecho del estado civil, lo que tiene importancia es la relación de esta variable con el apoyo emocional.
- Estrategias de afrontamiento: Si se poseen o no herramientas para hacer frente a la situación que disminuyan la posibilidad de padecer Burnout, o, por el contrario, se emplea estrategias de tipo escapista que aumentan la probabilidad de sufrir este síndrome.
- Autoeficacia: La percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza.
- Expectativas personales: Nos referimos a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital. Conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer Burnout.

### **2.2.7. Dimensiones del síndrome de burnout.**

#### **2.2.7.1. Agotamiento emocional.**

Goñi (2008) afirma que el agotamiento emocional laboral es el desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad

Tipos de agotamiento emocional:

González (2008) indica que el agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. En donde se comprende los sentimientos de incapacidad y de desbordamiento en el trabajo y lleva a desarrollar en el trabajador actitudes negativas hacia uno mismo, hacia los compañeros de trabajo y, sobre todo, hacia el propio trabajo. Llegando a considerar que existe tres tipos de agotamiento laboral en los colaboradores o empleados estos son considerados como frenético, sin desafíos y extenuados:

- a. El agotamiento frenético definida por trabajadores que tienen demasiado para hacer. Estos empleados suelen adoptar un tono negativo al descargar su enojo por la cantidad de trabajo.
- b. El agotamiento sin desafíos, sin embargo, es una muestra de los empleados que sencillamente sienten que no se sienten muy satisfechos con su trabajo. Los empleados que experimentan este tipo de agotamiento tienden a "evitar cognitivamente" su trabajo al distanciarse de lo que consideran una experiencia poco productiva.
- c. Los empleados extenuados son aquellos que luchan con el estrés del día a día y, por último, eligen rechazar su trabajo debido a tales presiones.

#### **2.2.7.2. Despersonalización**

Vega (2016) menciona que la perturbación de despersonalización viene a incluir al interior de los trastornos o perturbación que son disociativos y se identifica por épocas reiterativas en los que se prueban una percepción de hallarse aislado o excluido del mismo cuerpo y asimismo de los entendimientos. Se halla una sensación de pasmo que uno tiene. Los sujetos que sufren incidente de despersonalización, debes en cuando lo especifican como que se consideran examinados o visualizados desde afuera de su mismo organismo o como si se hallarían al interior de una siesta, el término más vinculado a la denominada despersonalización es la que se considera como irrealidad, o la percepción que muchas veces se piensa que algo no es real.

Síntomas de la despersonalización:

Las peculiaridades que son típicos del denominado trastorno de la conocida despersonalización es una impresión muy desfigurada del organismo. El sujeto podría percibir que es una maquina o convive en una siesta. Algunas personas creen estar

volviéndose locas o que están a punto de deprimirse o de iniciar algún trastorno grave. (González C, 2012).

Origen de la despersonalización:

El trastorno de despersonalización puede precipitarse como consecuencia de un acontecimiento vital estresante, como un abuso, una situación de extrema violencia, accidentes y desastres naturales, que la persona ha presenciado. La despersonalización como un trastorno aislado es muy poco frecuente (González C, 2012).

#### ***2.2.8.3. Baja Realización personal.***

Ocurre cuando los trabajadores sienten que ellos no son competentes en el trabajo y no pueden alcanzar en su trabajo los objetivos trazados (Alvez, 2016).

Debe entenderse como los sentimientos de incapacidad y también de frustración que el profesional quemado llega a tener viendo imposible conseguir sus logros o expectativas. Su autoestima disminuye notablemente y cierra de esta forma un ciclo que acaba con una mayor ineficiencia laboral. (Fuertes, 2017)

### **2.4. Marco conceptual**

#### **2.4.1. Síndrome de burnout.**

El desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales. (Pastrana, 2009)

#### **2.4.2. Agotamiento emocional.**

El agotamiento emocional laboral es el desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad. (Goñi, 2008)

#### **2.4.3. Despersonalización.**

La perturbación de despersonalización viene a incluir al interior de los trastornos o perturbación que son disociativos y se identifica por épocas reiterativas en los que se

prueban una percepción de hallarse aislado o excluido del mismo cuerpo y asimismo de los entendimientos. Se halla una sensación de pasmo que uno tiene. Los sujetos que sufren incidente de despersonalización, debes en cuando lo especifican como que se consideran examinados o visualizados desde afuera de su mismo organismo o como si se hallarían al interior de una siesta, el término más vinculado a la denominada despersonalización es la que se considera como irrealidad, o la percepción que muchas veces se piensa que algo no es real. (Vega, 2016)

#### **2.4.4. Baja realización personal.**

La carencia de realización personal es la inclinación a examinar la misma labor de manera negativa: los perjudicados se desaprueban por no haber conseguido los objetivos que se propusieron, con experiencias de deficiencia personal y asimismo de la denominada baja autoestima laboral. Perjudicando básicamente a determinados sujetos que laboran con individuos. (Maslach & Jackson, 2014)

De todos modos, los denominado especialistas en la actitud humana confirman que lograr completamente esta condición es algo muy complicado, pues los sujetos no son conformistas por naturaleza y tiende a desear aquello que no tiene. (Ahumada, 2010)

## **Capítulo III**

### **Diseño metodológico**

#### **3.1. Tipo de investigación**

- **Descriptivo - Correlacional**

Según, Hernández (2019) refiere que el tipo de investigación es descriptiva, puesto que es aquella que busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir que únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a la que se refiere la investigación.

Además de ser una investigación descriptiva también fue una investigación correlacional puesto que es aquella cuyo diagnóstico es de dos o más poblaciones u objetos de estudio similar o parecido para identificar sus diferencias o similitudes, este tipo de investigación también corresponde a la función descriptiva de la ciencia. (Charaja, 2011)

Por lo que en esta investigación se desarrollara con el tipo descriptivo-correlacional.

#### **3.2. Diseño de investigación**

- **No experimental**

Según, Hernández (2019) indica que la investigación no experimental es cuando se realiza una investigación sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre otra variable.

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebido para lograr la información que se desea obtener. La presente investigación se desarrolló con un diseño de investigación

“No experimental” puesto que no se manipulará la variable de la investigación, con el objetivo de poder describir la variable.

- **Transaccional correlacional**

Según, el autor Carrasco (2018) indica que estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. Este diseño se utiliza, para analizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población.

Según, Pino (2018) precisa que la población es un conjunto formado por todos los elementos a estudiar. Cada uno de los elementos se denomina individuo. Un individuo no tiene que ser una persona física, puede ser una familia, un día, un negocio, etc. La población está conformada por 59 trabajadores de la UGEL San Román como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 1

*Población total de los trabajadores de la UGEL San Román 2019*

Nº	Áreas	Población/Muestra
1	Dirección	4
2	Área de Gestión Pedagógica	16
3	Área de Gestión Institucional	11
4	Área Administrativa	24
5	Área Jurídica	2
6	Área de Auditoria Interna	3
Total		59

Fuente: Elaboración propia

### **3.3.2. Muestra.**

Según, Hernández (2019) indica que la muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual recolectan los datos pertinentes; y deberá ser representativa de dicha población.

#### **No probabilística**

La muestra será no probabilística intencional o por criterio según, Vara (2012) ,asi mismo, Carrasco (2018) indica que es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. En tal sentido, la muestra está conformada igual a 59 trabajadores.

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

#### **3.4.1. Técnicas.**

Constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estrategias suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador. (Carrasco D, 2018)

#### **Encuesta.**

Para la encuesta se utilizó el instrumento tipo cuestionario, con el objetivo de captar información respecto al Síndrome de burnout de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

#### **3.5.2. Instrumento.**

##### **Cuestionario**

Según, García (2004) menciona que estas son preguntas racionales, ordenadas de manera coherente, desde el punto de vista lógico como también psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que se usa generalmente para responder por

escrito la persona que es interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador.

En la presente investigación se usó como instrumento un cuestionario de preguntas que se aplicó a los trabajadores de la UGEL San Román.

El autor Quispe (2017) usó del cuestionario denominado “Maslach Burnout Inventory”, su objetivo fue comparar el nivel del síndrome de burnout, la cual consta de 22 ítems con escala Likert en forma de afirmación referidas a las actitudes, emociones y sentimientos que el profesional muestra hacia el trabajo; cada una de ellas divididas por dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. En relación a los resultados generales

Tabla 2

*Años de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2019.*

Años de servicio	Frecuencia	Porcentaje
de 1 a 5 años	7	11,9
de 6 a 10 años	12	20,3
de 11 a 15 años	9	15,3
de 16 años a más	31	52,5
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 2 se puede apreciar que el 52,5% de trabajadores brindan su servicio más de 16 años en la UGEL San Román, seguidamente el 20,3% de trabajadores laboran de 6 a 10 años en servicio, así como el 15,3% de trabajadores brindan su servicio durante 11 a 15 años en dicha entidad, finalmente el 11,9% de servidores públicos de la mencionada entidad ya vienen laborando de 1 a 5 años.

Tabla 3

*Edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2019.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
de 20 a 30 años	13	22,0
de 31 a 40 años	15	25,4
de 41 a 50 años	23	39,0
51 años a más	8	13,6
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra el 39,0% de trabajadores tienen las edades de 41 a 50 años, seguidamente de 25,4% de servidores públicos cuenta con una edad de 31 a 40 años, asimismo el 22,0% de trabajadores tienen las edades de 20 a 30 años, finalmente un 13,6% de trabajadores tienen más de 51 años.

Tabla 4

*Tabla cruzada de años de servicio y edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román, 2019*

		Años de servicio				Total	
		de 1 a 5 años	de 6 a 10 años	de 11 a 15 años	de 16 años a más		
Edad	de 20 a 30 años	Recuento	5	7	1	0	13
		% del total	8.5%	11.9%	1.7%	0.0%	22.0%
	de 31 a 40 años	Recuento	1	3	7	4	15
		% del total	1.7%	5.1%	11.9%	6.8%	25.4%
	de 41 a 50 años	Recuento	1	1	1	20	23
		% del total	1.7%	1.7%	1.7%	33.9%	39.0%
	51 años a más	Recuento	0	1	0	7	8
		% del total	0.0%	1.7%	0.0%	11.9%	13.6%
Total		Recuento	7	12	9	31	59
		% del total	11.9%	20.3%	15.3%	52.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se observa que el 22% de trabajadores tienen las edades de 20 a 30 años de los cuales el 8,5% laboran de 1 a 5 años. Asimismo, el 11,9% laboran de 6 a 10 años, de igual manera el 1,7% laboran de 11 a 15 años, finalmente, ningún trabajador labora más de 16 años.

Como también se puede observar que el 25,4% de trabajadores tienen las edades de 31 a 40 años de los cuales el 1,7% laboran de 1 a 5 años, así mismo, el 5,1% laboran de 6 a 10 años, de igual manera el 11,9% laboran de 11 a 15 años, finalmente, el 6,8% laboran más de 16 años. De igual manera se aprecia que el 39% de trabajadores tienen las edades de 41 a 50

años de los cuales el 1,7% laboran de 1 a 5 años, así mismo, el 1,7% laboran de 6 a 10 años, de igual manera el 1,7% laboran de 11 a 15 años, finalmente, el 33,9% labora más de 16 años, lo que indica que la mayoría de trabajadores son adultos y laboran bastante tiempo en la entidad pública. Se precisa que el 13,6% de trabajadores tienen más de 51 años de los cuales ningún trabajador labora de 1 a 5 años, así mismo, el 1,7% laboran de 6 a 10 años, de igual manera ningún trabajador labora de 11 a 15 años, finalmente, el 11,9% labora más de 16 años.

#### 4.1.2. En relación a la hipótesis general

Tabla 5

*Síndrome de burnout en relación con las edades de los trabajadores.*

Según edad	Síndrome de Burnout					
	Medio		Alto		Total	
	f	%	F	%	f	%
De 20 a 30 años	4	6,8%	9	15,3%	13	22,0%
De 31 a 40 años	3	5,1%	12	20,3%	15	25,4%
De 41 a 50 años	0	0,0%	23	39,0%	23	39,0%
De 51 años a más	0	0,0%	8	13,6%	8	13,6%
Total	7	11,9%	52	88,1%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 se muestran los resultados de la variable síndrome de burnout en relación con las edades de la población encuestada en el que el 39.0% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román representado por 23 trabajadores de las edades de 41 a 50 años presentan un nivel alto de síndrome de burnout, mientras que el 20.3% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román representado por 15 trabajadores de 31 a 40 años de edad presentan también un nivel alto de síndrome de burnout. Asimismo, el 15.3% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román representado por 9 trabajadores de la edad de 20 a 30 años presentan un nivel alto del síndrome de burnout, finalmente el 13.6% de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román representado por 8 trabajadores de la edad de 51 años a más sitúan en el nivel alto de los niveles del síndrome de burnout según las edades.

Tabla 6

*Síndrome de burnout en relación a los años de servicio de los trabajadores*

Años de servicio	Síndrome de Burnout					
	Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%
De 1 a 5 años	2	3,4%	5	8,5%	7	11,9%
De 6 a 10 años	2	3,4%	10	16,9%	12	20,3%
De 11 a 15 años	2	3,4%	7	11,9%	9	15,3%
De 16 años a más	1	1,7%	30	50,8%	31	52,5%
Total	7	11,9%	52	88,1%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se puede apreciar los resultados de la variable síndrome de burnout en relación a los años de servicio de la población encuestada, en el que 50.8% servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca que ya llevan trabajando 16 años a más, se sitúan en un nivel alto de síndrome de burnout que tienen por causa de los años ejercidos, mientras que el 16.9% de servidores públicos que han trabajado ya de 6 a 10 años señalan que se encuentran en un nivel alto de síndrome de burnout, seguidamente del 11.9% de los trabajadores de la entidad se hallan en un nivel alto del síndrome de burnout, finalmente el 8.5% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román que han ejercido de 1 a 5 años se ubican en un nivel alto del síndrome de burnout.

Tabla 7

*Correlación entre Síndrome de Burnout y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.*

			Edad	Años de servicio	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Edad	Coeficiente de correlación	1,000	,818**	,387**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,002
		N	59	59	59
	Años de servicio	Coeficiente de correlación	,818**	1,000	,316*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,015
		N	59	59	59
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,387**	,316*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	,015	.
		N	59	59	59

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 7 se observan los resultados de la prueba de hipótesis, en el cual se logra evidenciar la existencia de una correlación positiva de  $Rho=0.387$  y significativa ( $sig=0.002$ ) entre Síndrome de Burnout y la edad, también se evidencia la existencia de una correlación positiva de  $Rho=0.316$  y significativa ( $sig=0.015$ ) entre Síndrome de Burnout y los años de servicio de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

### 4.1.3. En relación a la primera hipótesis específica

Tabla 8

*Agotamiento emocional en relación a las edades de los trabajadores*

Según edad	Agotamiento emocional							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
De 20 a 30 años	2	3,4%	5	8,5%	6	10,2%	13	22,0%
De 31 a 40 años	0	0,0%	6	10,2%	9	15,3%	15	25,4%
De 41 a 50 años	0	0,0%	3	5,1%	20	33,9%	23	39,0%
De 51 años a más	0	0,0%	0	0,0%	8	13,6%	8	13,6%
Total	2	3,4%	14	23,7%	43	72,9%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se muestran los resultados de la dimensión de agotamiento emocional en relación a las edades de la población encuestada, en el que el 33.9% de trabajadores de dicha entidad que se hallan entre la edad de 41 a 50 años se encuentran en un nivel alto agotamiento emocional, mientras que el 15.3% de los servidores públicos de la edad entre a 31 a 40 años señalan que también se hallan en un nivel alto de agotamiento emocional, asimismo, el 13.6% de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, de la edad de 51 años a más se sitúan en un nivel alto de agotamiento emocional, finalmente, el 10.2% de los trabajadores representado por 6 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la edad de 20 a 30 años se ubican en un nivel alto del nivel de agotamiento emocional.

Tabla 9

*Agotamiento emocional en relación a los años de servicio de los trabajadores*

Años de servicio	Agotamiento emocional							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
De 1 a 5 años	1	1,7%	5	8,5%	1	1,7%	7	11,9%
De 6 a 10 años	1	1,7%	3	5,1%	8	13,6%	12	20,3%
De 11 a 15 años	0	0,0%	3	5,1%	6	10,2%	9	15,3%
De 16 años a más	0	0,0%	3	5,1%	28	47,5%	31	52,5%
Total	2	3,4%	14	23,7%	43	72,9%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 se puede apreciar los resultados de la dimensión de agotamiento emocional en relación a los años de servicio de la población encuestada, en el que el 47.5% de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca que ya llevan trabajando de 16 años a más, se sitúan en un nivel alto de agotamiento emocional que tienen por causa de los años ejercidos, mientras que el 13.6% de los servidores públicos que han trabajado ya de 6 a 10 años señalan que se encuentran en un nivel alto de agotamiento emocional, seguidamente el 10.2% de los trabajadores de dicha entidad que ya han ejercido sus años de servicio de 11 a 15 años se encuentran en un nivel alto de agotamiento emocional, finalmente, el 8.5% de trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román que han laborado de 1 a 5 años se ubican en un nivel medio.

Tabla 10

*Correlación entre el agotamiento emocional y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.*

			Edad	Años de servicio	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Edad	Coefficiente de correlación	1,000	,818**	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	59	59	59
	Años de servicio	Coefficiente de correlación	,818*	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	59	59	59
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	,510*	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	59	59	59

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 10 se observan los resultados de la prueba de hipótesis, en el cual se logra evidenciar la existencia de una correlación positiva de  $Rho=0.510$  y significativa ( $sig=0.000$ ) entre el agotamiento emocional y la edad, también se evidencia la existencia de una correlación positiva de  $Rho=0.508$  y significativa ( $sig=0.000$ ) entre el agotamiento emocional y los años de servicio de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

#### 4.1.4. En relación a la segunda hipótesis específica

Tabla 11

*Despersonalización en relación a las edades de los trabajadores*

Según edad	Despersonalización							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
De 20 a 30 años	1	1,7%	1	1,7%	11	18,6%	13	22,0%
De 31 a 40 años	0	0,0%	2	3,4%	13	22,0%	15	25,4%
De 41 a 50 años	0	0,0%	0	0,0%	23	39,0%	23	39,0%
De 51 años a más	0	0,0%	0	0,0%	8	13,6%	8	13,6%
Total	1	3,4%	3	23,7%	55	72,9%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 se muestran los resultados de la dimensión de despersonalización en relación a las edades de la población encuestada, en el que el 39.0% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román representado por 23 trabajadores se hallan entre la edad de 41 a 50 años que manifiestan que se encuentran en un nivel alto de despersonalización, mientras que el 22.0% de los servidores públicos de la edad entre a 31 a 40 años de edad señalan que también se hallan en un nivel alto de despersonalización, asimismo el 18.6% de los trabajadores de la edad de 20 a 30 años se ubican en un nivel alto de despersonalización, finalmente, el 13.6% de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, de la edad de 51 años a más se sitúan en el nivel alto de personalización.

Tabla 12

*Despersonalización en relación a los años de servicio de los trabajadores*

Años de servicio	Despersonalización							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
De 1 a 5 años	0	0,0%	1	1,7%	6	10,2%	7	11,9%
De 6 a 10 años	1	1,7%	2	3,4%	9	15,3%	12	20,3%
De 11 a 15 años	0	0,0%	0	0,0%	9	15,3%	9	15,3%
De 16 años a más	0	0,0%	0	0,0%	31	52,5%	31	52,5%
Total	1	1,7%	3	5,1%	55	93,2%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 12 se puede apreciar los resultados de la dimensión de despersonalización en relación a los años de servicio de la población encuestada, en el que el 52.5% de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca que ya llevan trabajando de 16 años a más, se sitúan en el nivel alto en el nivel de despersonalización que tienen por causa de los años ejercidos, mientras que el 15.3% de los servidores públicos que han trabajado ya de 6 a 10 años señalan que se encuentran en el nivel alto de los niveles de despersonalización, seguidamente del 15.3% de los trabajadores de dicha institución que ya han ejercido sus años de servicio de 11 a 15 años que manifiestan que se encuentran en el nivel alto del nivel de despersonalización, finalmente, el 10.2% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román que han laborado de 1 a 5 años se ubican en un nivel alto del nivel de despersonalización..

Tabla 13

*Correlación entre despersonalización y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.*

			Edad	Años de servicio	Despersonalización
Rho de Spearman	Edad	Coefficiente de correlación	1,000	,818**	,311*
		Sig. (bilateral)	.	,000	,016
		N	59	59	59
	Años de servicio	Coefficiente de correlación	,818*	1,000	,321*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,013
		N	59	59	59
Despersonalización	Coefficiente de correlación	,311*	,321*	1,000	
	Sig. (bilateral)	,016	,013	.	
	N	59	59	59	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 se observan los resultados de la prueba de hipótesis, en el cual se logra evidenciar la existencia de una correlación positiva de  $Rho=0.311$  y significativa ( $sig=0.016$ ) entre la despersonalización y la edad, también se evidencia la existencia de una correlación positiva de  $Rho=0.321$  y significativa ( $sig=0.013$ ) entre la despersonalización y los años de servicio de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

#### 4.1.5. En relación a la tercera hipótesis específica

Tabla 14

*Baja realización personal en relación a las edades*

Según edad	Baja realización personal							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
De 20 a 30 años	3	5,1%	2	3,4%	8	13,6%	13	22,0%
De 31 a 40 años	6	10,2%	3	5,1%	6	10,2%	15	25,4%
De 41 a 50 años	3	5,1%	7	11,9%	13	22,0%	23	39,0%
De 51 años a más	1	1,7%	4	6,8%	3	5,1%	8	13,6%
Total	13	22,0%	16	27,1%	30	50,8%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 14 se muestran los resultados de la dimensión de baja realización personal en relación a las edades de la población encuestada, en el que el 22.0% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román que se hallan entre la edad de 41 a 50 años de edad que manifiestan que se encuentran en un nivel alto de baja realización personal, asimismo, 13.6% de los trabajadores de dicha entidad de la edad de 20 a 30 años se ubican en un nivel alto de baja realización personal; mientras que el 10.2% de los servidores públicos de la edad entre a 31 a 40 años de edad señalan que se hallan en un nivel bajo y en el nivel alto de baja realización personal, finalmente, el 6.8% de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, de la edad de 51 años a más se sitúan en el nivel medio de baja realización personal.

Tabla 15

*Baja realización personal en relación a los años de servicio.*

Años de servicio	Baja realización personal							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
De 1 a 5 años	0	0,0%	2	3,4%	5	8,5%	7	11,9%
De 6 a 10 años	3	5,1%	2	3,4%	7	11,9%	12	20,3%
De 11 a 15 años	4	6,8%	3	5,1%	2	3,4%	9	15,3%
De 16 años a más	6	10,2%	9	15,3%	16	27,1%	31	52,5%
Total	13	22,0%	16	27,1%	30	50,8%	59	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15 se puede apreciar los resultados de la dimensión de baja realización personal en relación a los años de servicio de la población encuestada, en el que tienen por causa de los años ejercidos, mientras que el 11.9% de servidores públicos que han trabajado ya de 6 a 10 años señalan que se encuentran en un nivel alto de los niveles de baja realización personal, seguidamente, el 8.5% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román que han laborado de 1 a 5 años se ubican en un nivel alto de los niveles de baja realización, finalmente, el 6.8% de los trabajadores de dicha institución que ya han ejercido sus años de servicio de 11 a 15 años que manifiestan que se encuentran en el nivel bajo del nivel de baja realización personal.

Tabla 16

*Correlación entre baja realización personal y años de servicio y edad en los trabajadores de la UGEL San Román.*

			Edad	Años de servicio	Baja realización personal
Rho de Spearman	Edad	Coeficiente de correlación	1,000	,818**	,054
		Sig. (bilateral)	.	,000	,686
		N	59	59	59
	Años de servicio	Coeficiente de correlación	,818**	1,000	-,007
		Sig. (bilateral)	,000	.	,956
		N	59	59	59
	Baja realización personal	Coeficiente de correlación	,054	-,007	1,000
		Sig. (bilateral)	,686	,956	.
		N	59	59	59

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 16 se observan los resultados de la prueba de hipótesis, en el cual se logra evidenciar la existencia de una correlación positiva muy baja de  $Rho = 0.054$  y significativa ( $sig = -0.686$ ) entre baja realización personal y la edad, también se evidencia la existencia de una correlación negativa muy baja de  $Rho = -0.007$  y significativa ( $sig = 0.956$ ) entre baja realización personal y los años de servicio de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.

## 4.2. Discusión

Con respecto al Síndrome de Burnout el 88,1% de trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román presentan un nivel alto, el 11,9% un nivel medio y ningún trabajador presenta un nivel bajo, asimismo, se aprecia que el rango de edad de 41 a 50 años (39%) presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout.

En la investigación de Oramas (2013) el estrés laboral se muestra en un nivel alto de 88,2% en los docentes, asimismo el síndrome de burnout muestra un nivel alto de 67,5% de los docentes predominando en los docentes como el agotamiento, despersonalización y realización personal. De tal manera, nuestra investigación y esta investigación muestran resultados de síndrome de burnout en niveles altos. A esto Cielzeta (2013) menciona que se podría evitar o retardar la aparición de síndrome de burnout, en su investigación obtuvo nivel alto de 44,0% de síndrome de Burnout.

Por otra parte Ferrer (2017) señaló que su investigación se encuentra en un nivel alto de síndrome de burnout de 65,0% en los trabajadores a causa de la fatiga frente a la actividad laboral debido a la existencia de agotamiento, despersonalización y falta de realización personal por parte de los trabajadores, su desempeño varía en cuanto a la eficiencia que demuestran en sus labores, a la iniciativa y a la colaboración de trabajo en equipo para lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, en la investigación de Valverde (2017) se encontró un nivel alto Burnout de 56%, en el personal asistencial que labora a causa de la falta de comunicación con la jefatura de la entidad, falta de apoyo para todas las actividades diarias, falta de material, insumos, refrigerios, movilidad, difusión, entre otras. Y finalmente en la investigación de Hanco (2018). La frecuencia del síndrome de Burnout según factores personales fue en edad de 23 a 32 años 45% en nivel medio, en 33 a 42 años 11.25% en nivel alto y de 43 a 52 años 5% en nivel alto; según sexo el femenino 30% en nivel medio y masculino 30% en alto; en estado civil casado 10% en nivel alto, en soltero 42.5% en medio;

para carga familiar sin carga 30% en nivel medio, con 1 persona 17.50% en nivel medio; el factor personal sexo mostró asociación estadística ( $p < 0.05$ ). En factores laborales, para 40 horas semanales y más de 40 horas en nivel medio 32.5%; para años de experiencia con menos de 1 año el 13.75% en nivel medio, de 1 a 5 años 25% en medio; se determinó asociación estadística ( $p < 0.05$ ) Las conclusiones de mi investigación fueron que el Síndrome de Burnout se encuentra en 2.50% en nivel bajo, 55% en nivel medio y 42.5% en nivel alto, se evidencia que los cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca en el 2018, se encuentran mayormente con nivel medio de síndrome de Burnout.

En tal sentido este síndrome se presenta en niveles altos y medios como se pudo detallar en las investigaciones corroboradas y nuestra investigación, siendo este como uno de los temas de investigación, la cual se debe de prevenir y optar por dar una solución.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Procediendo al cumplimiento del objetivo general propuesto en la presente investigación se puede apreciar que el 88,1% de los trabajadores presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout, seguido del 11,9% con un nivel medio y se determina que si existe correlación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y los años de servicio ( $\text{sig} = .015$ ) así como con la edad ( $\text{sig} = .002$ ), lo que indica que los trabajadores tienen un nivel alto de síndrome de burnout lo cual afecta en su salud y en el trabajo que ellos realizan.

De igual manera, con el primer objetivo específico, el 72,9% de los trabajadores presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, seguido de 23,7% con un nivel medio y el 3,4% con un nivel bajo y se determina que si existe correlación directa y significativa entre Agotamiento Emocional y los años de servicio ( $\text{sig} = .000$ ) así como con la edad ( $\text{sig} = .000$ ), lo que indica que la gran mayoría de los trabajadores presentan niveles altos de agotamiento emocional, entonces, ello afecta a sus emociones, el trabajador se siente agotado.

Seguidamente, en el segundo objetivo específico se aprecia que el 72,9% de los trabajadores presentan un nivel alto de Despersonalización, seguido de 23,7% con un nivel medio y el 3,4% con un nivel bajo según edades y el 93,2% de trabajadores presentan un nivel alto, seguido de 5,1% con un nivel medio y el 1,7% un nivel bajo según años de servicio, entonces se determina que si existe correlación directa y significativa entre Despersonalización y los años de servicio ( $\text{sig} = .013$ ) así como con la edad ( $\text{sig} = .016$ ), lo

que indica que la despersonalización está presente en unos niveles alto esto puede generar sentimiento de culpa, preocupación en los trabajadores.

Finalmente, en el tercer objetivo específico se puede observar que el 50,8% de los trabajadores presentan un nivel alto de Baja Realización Personal, seguido de 27,1% con un nivel medio y el 22,0% un nivel bajo y se determina que no existe correlación directa y significativa entre Baja Realización Personal y los años de servicio ( $\text{sig} = .956$ ) así como con la edad ( $\text{sig} = .686$ ), lo que indica que los trabajadores tienen un nivel alto de baja realización personal de tal manera se observa que pueden tener reacciones negativas frente a momentos tensos y crear clima desagradable.

## **5.2. Recomendaciones**

Observando este escenario, se hace necesario que estos aspectos que configuran el objeto de la investigación sean adoptados ineludiblemente dentro de la institución, formulando estrategias que permitan claridad y reconstrucción de estos saberes que conduzcan a la acción efectiva, del servicio público como organización social. En ese sentido y de acuerdo a las conclusiones arribadas, se plantean las siguientes recomendaciones, en aras de mejorar tales condiciones de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román.

- Se recomienda a la dirección general Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román incentivar el estudio del Síndrome de Burnout, en el área de gestión pedagógica, área de gestión institucional, área administrativa, área jurídica y el área de auditoría interna, ya que existe carencia evidente de estudios del síndrome de burnout, para que de esa forma los empleados puedan prevenir en su vida personal los efectos que conlleva esta enfermedad.
- Se recomienda a la dirección general en cuanto a la dimensión nivel de agotamiento emocional, se implemente talleres integrativos que busquen mejorar la interacción entre los trabajadores de la misma área de trabajo ya que se podría obtener una mayor

interacción, confianza y ayuda mutua, permitiendo una reducción de los niveles de agotamiento emocional laboral en sus horas de trabajo.

- Se recomienda a la dirección general en cuanto a la dimensión nivel de despersonalización, se incorpore un especialista al área laboral, para que de esa manera pueda desaparecer de forma progresiva los síntomas en los trabajadores mediante charlas educativas referidos al tema, reduciendo así los niveles de ansiedad que también podría estar provocando este trastorno.
- Se recomienda a la dirección general en cuanto a la tercera dimensión nivel de baja realización personal, ejecutar acciones que tengan que ver con la seguridad en el trabajo, el reconocimiento personal mediante premios en el logro al trabajo, facilitar promociones, proponer retos, facilitar y promover la formación constante de los trabajadores o crear un mejor ambiente laboral.

## Referencias

- Ahumada, V. R. (2010). *"Estrategias de realización personal"*. VRD. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=0kDeAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=realizaci%C3%B3n+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP3ImUv7fiAhVioFkKHRnVDfoQ6AEIKzAB#v=onepage&q=realizaci%C3%B3n%20de%20personal&f=false>
- Alvez, F. J. (2016). *El modelo Burnout - Engagement en enfermeros: El factor de protector de la resiliencia*. Salamanca: Salamanca. doi:9788490126882
- Calderón H, G., & Casteña D, G. A. (2005). *"Inverstigación en administración en américa latina"*. Colombia: Edigraficas. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA424&dq=clima+organizacional+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_-ciSxbfiAhXRwVvKHX95BiAQ6AEIMjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20segun%20autores&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA424&dq=clima+organizacional+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_-ciSxbfiAhXRwVvKHX95BiAQ6AEIMjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20segun%20autores&f=false)
- Carrasco D, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Lima: Editorial San Marcos.
- Charaja, C. F. (2011). *El Mapic en la Metodología de la Investigación*. Puno: Sagitaripo Impresiones. doi:144948291201
- Chero E, L. M., & Díaz B, M. A. (2015). *"El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú, sucursal Balta- Chiclayo, 2014"*. Escuela de Administración de Empresas . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/168/1/TL\\_CheroEnriquezLuis\\_DiazBecerraMarco.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf)

- Cialzeta J, R. (2013). *“El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes”*. Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Salud Pública. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba. Obtenido de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)
- Ferrer E, J. F. (2017). *“Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa flota-Copeinca S.A.C.-2017”*. Facultad de Ciencias Empresariales. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12092/ferrer\\_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12092/ferrer_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fuertes, R. J. (2017). *¿Qué me pasa doctor? Cómo distinguir un trastorno pasajero de un problema de salud mental*. Madrid: Arán Ediciones. doi:8495913204
- Gálvez H, M. (30 de Mayo de 2019). Obtenido de Humanizandolos Cuidados Intensivos: <https://humanizandoloscuidadosintensivos.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>
- Garcia. (2004). *Metodología de investigación cuantitativa*. Lima: Texas.
- González B, M., & Lacasta, M. A. (2008). *“El síndrome de agotamiento profesional de oncología”*. Madrid: Medica Panamericana. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=cAwW8nUg\\_0YC&pg=PA146&dq=agotamiento+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPvt6vt7fiAhXns1kKHbZnAMMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=agotamiento%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cAwW8nUg_0YC&pg=PA146&dq=agotamiento+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPvt6vt7fiAhXns1kKHbZnAMMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=agotamiento%20emocional&f=false)
- González C, J. (2012). *“Vivir lo extraño un estudio psicopatológico sobre el déficit de familiaridad”*. Tarragota: Urv. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1n6gAgAAQBAJ&pg=PA35&dq=S%C3%ADntomas+de+la+despersonalizaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrm>

\_eivbfiAhUGrVvKkHRivAMgQ6AEIMTAC#v=onepage&q=S%C3%ADntomas%  
20de%20la%20despersonalizaci%C3%B3n&f=false

González, S., & Alli, F. L. (2015). *"Burnout consecuencias y soluciones"*. México:

Editorial El manual moderno. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sindrome+de+burnout+2019&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi04cTGoJzlAhXstlkKHcrQDs4Q6AEIPjAE#v=onepage&q&f=false>

Goñi, M. (2008). *"Guia de prevención de Burnout para profesionales"*. Madrid: Arán ediciones, S.L.

Hanco H, R. (2018). *"Síndrome de burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca, 2018."*. Escuela Profesional de Odontología. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7186/Hanco\\_Hanco\\_Reynerio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7186/Hanco_Hanco_Reynerio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández S, R. (2019). *"Metdología de la investigación"*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hernández S, R. (2019). *"Metodología de la investigación"*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.

Martínez N, J. A., & Expósito G, A. (2018). *"Gestión administrativa y administración pública sanitaria"*. (E. N. Quesada B, & F. J. López F, Edits.) Madrid, España: ACCI Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=eYiEDwAAQBAJ&pg=PA251&dq=sindrome+de+burnout+en+el+peru+2019&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiiqa-EipzlAhUB5awKHdYWBG8Q6AEINzAD#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout%20en%20el%20peru%202019&f=false>

- Martínez, P. A. (2010). El síndrome de Burnout, Evolucion conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80. doi:15752844
- Maslach, C., & Jackson, S. (2014). *La medición del agotamiento experimentado* (3ª ed.). California: Universidad de California.
- Maslow. (2015). "*La piramide de Maslow*". Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7G8ODAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Pir%C3%A1mide+de+Maslow&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjfpdP6v7fiAhUjtlkKHbY1CX8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Pir%C3%A1mide%20de%20Maslow&f=false>
- Morales M, E. M. (2007). "*El poder en las relaciones de género*". Sevilla: Centro. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=oolbQDdjFaMC&pg=PA58&dq=relaciones+interpersonales+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjWtfPNw7fiAhWI1lkKHZCyDyQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales%20segun%20autores&f=false>
- Oramas V, A. (2013). "*Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*". Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba. Obtenido de file:///C:/Users/Sayda/Downloads/ORAMAS\_VIERA.pdf
- Pastrana. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: Lienzo Gráfico.
- Pères A, R., & González A, J. C. (2019). "*Formación y orientación laboral*" (Sexta Edición ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ot-ZDwAAQBAJ&pg=PA218&dq=insatisfacci%C3%B3n+laboral+2019&hl=es&sa=>

X&ved=0ahUKEwjqnO6w1JzIAhVMwFkKHYoTAfoQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false

Pino G, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Perú: San Marcos E.I.R.L.

Quispe M, G. (2017). *El síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA-Puno 2016 - 2017*. Universidad Nacional del Altiplano-Puno, Puno-Perú. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5948/Quispe\\_Mamani\\_Gisele.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5948/Quispe_Mamani_Gisele.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez M, M., & Martínez H, A. P. (2019). *"Formación docente en la UNAM"*. México: Sextil, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=i5CpDwAAQBAJ&pg=PT376&dq=sindrome+de+burnout+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiKuPnux5zIAhXEjFkKHcvfCdA4ChDoAQhaMAg#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout%202018&f=false>

San, M. L., & Arranz, M. B. (2010). *Comprender la depresión*. Barcelona: Amat S.L. doi:9788497354134

Sarmiento, A. S. (2016). *"Pymes: Gestión y clima organizacional"*. Colombia: Editorial Coruniamericana. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&pg=PA28&dq=clima+organizacional+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiY3Ji93ZzIAhWy1lkKHdpgCaEQ6AEINjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%202015&f=false>

Szmidt, E., & Kacprzyk, J. (7 - 9 de Julio de 2010). *El coeficiente de correlación de rango de Spearman entre conjuntos difusos intuicionistas*. Obtenido de 2010 5<sup>a</sup> Conferencia Internacional IEEE Sistemas Inteligentes: <https://ieeexplore.ieee.org/document/5548399>

- Universidad Peruana del Norte, P. (05 de Febrero de 2019). *UPN*. Obtenido de <https://www.upn.edu.pe/es/medios/2019/02/05/70-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>
- Valverde G, K. R., & Lucana T, Y. (2017). "*Síndrome de burnout en el personal profesional asistencial de la Microred Chosica II*". Escuela Profesional de Psicología. Lima: Universidad Privada Telesup. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/325/1/VALVERDE%20GUZMAN%20KARINA%20DEL%20ROSARIO-LUCANA%20TELLO%20YASERY.pdf>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las Ciencias Empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
- Vega, M. (18 de 09 de 2016). *Elliberal*. Obtenido de Elliberal: <https://www.elliberal.com.ar/noticia/289008/trastorno-despersonalizacion>
- Zapata, D. S. (2012). "*El síndrome de burnout y los trabajadores sociales municipales. Un acercamiento*". Chile: Ediciones Campvs Universidad Arturo Prat. Obtenido de [http://biblio.uncervantes.cl/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=8663&shelfbrowse\\_itemnumber=14429](http://biblio.uncervantes.cl/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=8663&shelfbrowse_itemnumber=14429)

# **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título	Problema de la Investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la baja realización personal con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación entre el agotamiento emocional con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p>b) Determinar la relación entre la despersonalización con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre la baja realización personal con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> HG: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019. HO: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p>2. Existe relación significativa entre la despersonalización con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la baja realización personal con la edad y años de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019.</p>	Síndrome de burnout	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Baja Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de defraudado</li> <li>• Agotamiento</li> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Nivel de interacción con otras personas</li> <li>• Desgaste en el trabajo</li> <li>• Tiempo en el trabajo</li> <li>• Límite de posibilidades</li> <li>• Endurecimiento emocional</li> <li>• Sentimiento de preocupación</li> <li>• Desinterés de las personas</li> <li>• Sentimiento de culpa</li> <li>• No tiene facilidad para entender a las personas</li> <li>• Incitador a problemas</li> <li>• Influencia negativa en las personas</li> <li>• Nivel bajo de energía en el trabajo</li> <li>• Crear un clima desagradable</li> <li>• Nivel de entusiasmo bajo</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> Descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> 59 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román</p> <p><b>Muestra</b> 59 trabajadores</p>

## Anexo 2. Operacionalización de variables

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de información	Instrumentos
El síndrome de burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019	Síndrome de Burnout	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Baja Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de defraudado</li> <li>• Agotamiento</li> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Nivel de interacción con otras personas</li> <li>• Desgaste en el trabajo</li> <li>• Tiempo en el trabajo</li> <li>• Límite de posibilidades</li> <li>• Endurecimiento emocional</li> <li>• Sentimiento de preocupación</li> <li>• Desinterés de las personas</li> <li>• Sentimiento de culpa</li> <li>• No tiene facilidad para entender a las personas</li> <li>• Incitador a problemas</li> <li>• Influencia negativa en las personas</li> <li>• Nivel bajo de energía en el trabajo</li> <li>• Crear un clima desagradable</li> <li>• Nivel de entusiasmo bajo</li> </ul>	(Quispe Mamani, 2017)	<p>Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) <b>(Quispe Mamani, 2017)</b></p> <p><b>Escala de Medición</b> (Escala de Likert)</p> <p>(0) Nunca (1) Pocas veces al año (2) Una vez al mes (3) Unas pocas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Pocas veces a la semana (6) Todos los días</p>

### Anexo 3. Cuestionarios del Síndrome de Burnout

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos de él, relacionados con el síndrome de Burnout. Tiene que saber que no existen respuestas correctas o incorrectas, su objetivo es ayudar al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de bienestar personal. Marque con una sola alternativa, expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, según la escala siguiente:

Variables Sociodemográficas:

Género: (        ) Masculino                      (        ) Femenino

Edad: \_\_\_\_\_ años.

Años de Servicio en la UGEL San Román: \_\_\_\_\_ años.

Marque con una sola alternativa, expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, según la escala siguiente:

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

#### Agotamiento emocional

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							

### Despersonalización

9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.								
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.								
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.								
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.								
13	Me siento defraudado por el trabajo.								
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.								

### Realización personal

16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.								
18	Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.								

Fuente: Quispe (2017)

#### Anexo 4. Instrumento para medir el nivel de correlación de Spearman

Interpretación del Coeficiente de Correlacion de Spearman	
Valor de $\rho$	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Szmidt & Kacprzyk (2010).

## Anexo 5. Carta de Aceptación de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román



**DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
SAN ROMAN**



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Juliaca, 15 de julio de 2019

**OFICIO N° 093 -2019-DREP/UGELSR-ADM**

Señor(a):  
LETICIA PANCA PAUCAR  
**JULIACA.-**

ASUNTO: Autorización de Aplicación de Proyecto de Tesis  
REF: Expediente N° 23764

Es grato dirigirme a usted, para comunicarle que, de acuerdo al documento de la referencia, se le autoriza la aplicación de la tesis titulada "**Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019**".

Sin otro particular, reitero a usted mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

  
CPC. ALFREDO MACEDO RAMIREZ  
DIRECTOR DEL AREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
UGEL - SAN ROMÁN