



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal  
administrativo del Instituto Arzobispo Loayza- Lima  
2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Maestra en Gestión de los Servicios de la salud**

**AUTOR**

Br. Mery Rosa Espino Uribe

**ASESOR**

Dra. Nancy Cuenca Robles

**SECCION**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud

**Lima-Perú**

**2019**



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **ESPINO URIBE MERY ROSA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de lo Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO ARZOBISPO LOAYZA-LIMA 2018**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 5:00 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Mitchell Alberto Alarcón Diaz

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Maestría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mi Dios quien supo guiarme por buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, para mis padres y hermanos por su apoyo, consejos comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

### **Agradecimiento**

En esta fase final de la tesis, agradezco a todos los profesionales que me ayudaron con las inquietudes durante el desarrollo de esta y a la Institución donde laboro que me brindó toda la información necesaria para hacer posible la culminación de este proyecto.

### Declaración de Autoría

Yo, Mery Rosa Espino Uribe, estudiante de la Escuela de Posgrado del programa Maestría en Gestión en los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza" 2018, en 73 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión en los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaramos lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 enero 2019

  
Br. Mery Rosa Espino Uribe  
DNI.21495460

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza “2018, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza”2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos, un anexo El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusiones formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual espero cumplir con los requisitos de probación establecidos en las normas de la Escuela de la Universidad Cesar vallejo.

La Autora

## Índice

	Pag.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I INTRODUCCION</b>	
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	35
1.7 Objetivos	35
<b>II METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	37
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad	41
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Análisis descriptivo de las variables	46
3.2 Prueba de hipótesis	58
<b>IV. Discusión</b>	62
<b>V. Conclusiones</b>	65
<b>VI. Recomendaciones</b>	67
<b>VII. Referencias</b>	69

**Anexos**

75

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Consentimiento informado, instrumentos de recolección de  
Datos

Anexo 4: Base de datos

Anexo 5: Resultados de las pruebas (print de pantallas)

Anexo 6: Carta de Aceptación del Instituto Arzobispo Loayza



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Burnout.	38
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable estrategia de afrontamiento.	39
Tabla 3	Ficha del instrumento de estrés laboral.	42
Tabla 4	Ficha del instrumento de estrategias de afrontamiento.	42
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad.	43
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad de la muestra piloto	44
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la variable. Variable Burnout.	46
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión cansancio emocional.	47
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión despersonalización.	48
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión realización personal.	49
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la variable estrategia de afrontamiento.	50
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión focalizada en la solución del problema.	51
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión Auto focalización negativa.	52

Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión expresión emocional abierta.	53
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión búsqueda de apoyo social.	54
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión religión.	55
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión evitación.	56
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión reevaluación positiva.	57
Tabla 19	Correlación de las variables síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento.	58
Tabla 20	Correlación de dimensión cansancio emocional y estrategias de afrontamiento.	59
Tabla 21	Correlación de dimensión despersonalización y estrategias de afrontamiento.	60
Tabla 22	Correlación de dimensión realización personal en el trabajo y estrategias de afrontamiento.	61

## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Distribución porcentual según niveles de la variable Burnout	46
Figura 2	Distribución porcentual según niveles de la dimensión cansancio emocional.	47
Figura 3	Distribución porcentual según niveles de la dimensión despersonalización.	48
Figura 4	Distribución porcentual según niveles de la dimensión realización personal en el trabajo.	49
Figura 5	Distribución porcentual según niveles de la variable estrategia de afrontamiento.	50
Figura 6	Distribución porcentual según niveles de la dimensión focalizada en la solución del problema.	51
Figura 7	Distribución porcentual según niveles de la dimensión auto focalización negativa.	52
Figura 8	Distribución porcentual según niveles de la dimensión expresión emocional abierta.	53
Figura 9	Distribución porcentual según niveles de la dimensión búsqueda de apoyo social.	54
Figura 10	Distribución porcentual según niveles de la dimensión religión.	55
Figura 11	Distribución porcentual según niveles de la dimensión evitación.	56
Figura 12	Distribución porcentual según niveles de la dimensión reevaluación positiva.	57

## Resumen

La presente investigación titulada “Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza” 2018 cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza- 2018

El método que se usó fue hipotético deductivo, la muestra de la investigación es básico, descriptivo, relacional de planteamiento cuantitativo; no experimental de corte transversal. Conformaron la población 172 trabajadores, cuya muestra fue 119 empleados y para el estudio piloto lo formaron 20 trabajadores .La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el instrumento de control de Karasek y el instrumento de estrategias de afrontamiento para el estrés laboral de Lazarus y Folkman que fue debidamente validado por Sandin Y chorot a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad de Cronbach.

Se llegó al término lo siguiente: El síndrome de Burnout tuvo una correlación positiva alta y muy significativa con la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

**Palabras clave:** Estrés laboral, estrategias de afrontamiento.

## Abstract

The current research entitled "Strategies of exhaustion and coping in the administrative staff of the Arzobispo Loayza Institute" 2018, whose general objective was to determine the relationship between the Burnout syndrome and the coping strategy in the administrative staff of the Arzobispo Loayza Institute - 2018.

The method that was used was hypothetical deductive, the research sample is basic, descriptive, relational quantitative approach; non-experimental cross section. The population consisted of 172 workers, whose sample was 119 employees and for the pilot study was formed by 20 workers. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the control instrument of Karasek and the instrument of strategies of coping for the work stress of Lazarus and Folkman that was duly validated by Sandin Y chorot through expert judgments and determined its reliability through the reliability statistic of Cronbach

The following was reached: Burnout syndrome had a high and very significant positive correlation with the coping strategy in the administrative staff of the Archbishop Loayza Institute

**Keywords:** Work stress, coping strategies.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

Burnout, síndrome estudiado Mundialmente, el cual presenta estadísticas altas de estrés. La magnitud de la importancia laboral y social ha sido científicamente demostrada por numerosos estudios de investigación. De manera laboral definida por el Organismo Mundial de Salud como un alto riesgo gremial. Betancur et al (2012). Socialmente como un gran problema para la salud pública. Esto se refleja en la calidad de prestación de servicios también se suma el estado afectivo a nivel individual en los profesionales quienes tienen contacto directo con poblaciones jóvenes, estudiantes que esperan soluciones por parte del personal administrativo. (Román et 2003).

El Burnout es un síndrome cuya característica principal es la falta de realización personal en las labores donde los empleados suelen evaluarse negativamente, el agotamiento emocional, a nivel de sentimiento y la despersonalización conceptualmente son aquellas maneras negativas de las personas hacia los que les rodean en el ambiente laboral. Este síndrome se presenta en personal sanitario, en personal administrativo debido a la ardua labor que cumplen. Las investigaciones apuntan que se presentan más en el sexo femenino. (Maslach y Jackson, 1981).

En este síndrome interviene diversas circunstancias como son las causas de origen ambiental, cultural y personal. En las causas ambientales son empleados del sector de atención a las personas, el personal de salud, profesores y el personal administrativo los que tienen una mayor prevalencia de Burnout. El personal de salud tiene diferencias en el grado de intensidad del Burnout entre las distintas profesiones así como en los diferentes tipos de atención, siendo mayor el estrés en los que brindan atención primaria que atención en el ambiente clínico.

El organismo Internacional de trabajo (OIT) refiere: Alemania es el país que el 7% de las jubilaciones anticipadas se deben a trastornos emocionales provenientes del estrés. En México, la tercera causa de consulta en los hospitales es por estrés agudo y grave o Burnout. En Holanda el porcentaje de trabajadores jubilados por discapacidad debido al estrés o Burnout es 21 a 50%. (OIT, 2005).

Según el coordinador de Psicología organizacional de la Universidad Privada del Norte, el 60% de trabajadores en Perú sufren de estrés laboral y que estas personas pueden o están lábiles a desarrollar Burnout o desgaste profesional por agotamiento físico, mental y psíquico. (Echevarría, 2018)

En Perú, la presión, la angustia, la incertidumbre es ocasionada por la demasía de actividades laborales que obstaculizan la buena labor y con ello la productividad. La salubridad de las personas también es afectada y ello las lleva a caer en un peligroso estrés laboral. Según la revista peruana, un gran porcentaje de peruanos padecen esta enfermedad (Wapa, 2017).

El desempeño laboral se ve afectado ya que las empresas exigen que se cumplan con los objetivos y los empleados se sienten cansados de las exigencias requeridas por la empresa. En las Instituciones de formación profesional, donde hay alumnos que necesitan tramitar algún documento y necesitan la ayuda del personal administrativo, el estrés resulta ser una de las principales enfermedades afectando al trabajador y con ello a la empresa. En el Instituto Arzobispo Loayza, el personal administrativo se ve afectado por la rutina diaria que afecta su estado de ánimo y con ello su desempeño laboral. La Institución forma alumnos en varias especialidades, cuyo tramites de cambio de especialidad, cambios de turnos, reingreso, faltas y otros asuntos son solucionados por el departamento administrativo quienes buscan la mejor estrategia para evitar el acumulo de expedientes, dar respuestas a las solicitudes lo más rápido posible y con ello la satisfacción del alumno.

Por ello el trabajo de investigación busca averiguar si existe alguna correlación entre el estrés máximo y las estrategias usadas para afrontarlas en el personal administrativo del instituto Arzobispo Loayza.



## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 Trabajos previos Internacionales

Soria, Monsalve, Llopiz y Fernández (2018), en la tesis *Estrés laboral, Burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. España*. Tuvo como objetivo conocer las estrategias de afrontamiento al estrés laboral. La muestra fue de 113 empleados de diversos medios de la administración. De los cuales 64.5% son femeninas y el 35.5% de sexo masculino. La mayor edad es la comprendida entre los 36 y 45 años (50.8%), le sigue de 25 a 35 años (37.3%) y por último, las personas mayores (11.9%). Los que tenían mayor tiempo de trabajo y edad corrían riesgo de hacer Burnout. El agotamiento personal como un problema grande de estrés que lleva al síndrome de Burnout.

García (2017), en su trabajo de investigación *Características culturales Nacionales, Burnout y accidentabilidad laboral, España*. Tuvo como objetivos Analizar cómo influyen las características culturales, nacionales de cada país, conocer cómo se relacionan las variables de estudio, conocer el Burnout y analizar las diferentes variables que explican estas diferencias y el uso de estrategias de afrontamiento, conocer cómo influye el número de los accidentes en las empresas. La tesis es descriptiva y correlacional. Las conclusiones halladas son: La intensidad del Burnout es variada entre los países. Hay desigualdad en la cantidad de eventualidades según el país del trabajador, la empresa y el puesto en que laboran, las estrategias usadas son significativas y tiene relación con el nivel de estrés que presentan los trabajadores.

Egea (2015), en su tesis *Estudio de prevalencia, factores de riesgo del síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción de un Área de Salud de la Región de Murcia. España*, cuya meta era estudiar si las dimensiones del síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización y realización personal tenían relación relevante con las primordiales variables estadísticas y personal de los empleados del área de sanidad. El método usado fue, correlacional. Los resultados fueron: La población estudiada presentó nivel intermedio de Burnout, para

cansancio emocional nivel intermedio con tendencia a nivel alto, para despersonalización nivel intermedio, presentando un alto grado de cansancio emocional, los empleados administrativos de la institución también tenían Burnout destacando algunas estrategias de afrontar la situación : La evitación y la religión.

Alvarado (2014), en el estudio *Relación entre el síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial. Guatemala*. El objetivo era conocer si existe correlación entre el síndrome de Burnout y la reacción del servicio en los empleados de una sociedad privada. Diseño cuantitativo no experimental, transversal correlacional. El desenlace muestra una correlación negativa pero muy significativa entre Burnout y la atención que se brinda al cliente, nos detalla que la persona estresada, la atención que da al cliente es deficiente. Concluye diciendo que de acuerdo al nivel de estrés, este daña a los empleados e influye en el trabajo y en sus años de servicio en la empresa.

Sarmiento e Hidalgo (2013), en el estudio *Estrés laboral y su influencia en el estado emocional en el personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Loja- España*, cuya meta era conocer el síntoma principal del estrés para la muestra de estudio. Diagnosticar Estrés laboral en la muestra de estudio seleccionada; evaluar el estado emocional de la muestra de estudio seleccionada y detectar los principales factores que influyen en el estrés laboral La investigación es descriptiva, transversal. Concluyo diciendo que de 60 personas evaluadas, 33 presentaron ansiedad constituyendo el 55% de la población investigada; de la *muestra de estudio seleccionada, correspondiente a 33 personas el 100%* presenta estrés laboral; al evaluar el estado emocional, el 51.52% presentaron agotamiento emocional y el 48.48% presentaron despersonalización y los principales causas que contribuyen en el estrés laboral son la tensión, irritabilidad y fatiga con un 51.52%, el 36.36% corresponde a la sobrecarga laboral y el 12.12% *corresponde al miedo y ansiedad*.

### 1.2.2 Trabajos previos Nacionales

Cruz y Puentes (2017), cuyo trabajo de investigación fue *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja-Colombia*, tuvo como propósito reconocer la existencia del Burnout y las tácticas de seguridad; identificar la relación de las dimensiones del Burnout con las distintas formas de afrontar la situación. Fue una investigación descriptiva, correlacional. Los resultados arrojaron: Niveles altos en agotamiento emocional, La estrategia de afrontamiento que más usaron los empleados fue la manifestación del inconveniente de afrontar el problema, se percibe correlaciones relevantes entre las distintas dimensiones, las tácticas de resolución del problema y reevaluación positiva en los trabajadores.

Santur (2016), en su trabajo de investigación *Relación del síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia- Piura*. Cuyo fin fue identificar la relación del Síndrome de Burnout y el rendimiento de los empleados en la zona administrativa del “Hospital Cayetano Heredia”. El estudio de investigación fue aplicado, correlacionar cuantitativa y de corte transversal; no experimental transaccional. La muestra fueron los trabajadores del hospital. El investigador concluye afirmando: El estrés es originado por la sobrecarga laboral, cambios de turnos que ocasionan dilatar los trabajos delegados y con ello una deficiente labor

Barrios (2016), en su trabajo de investigación *Relación entre el síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia la Paz y el Alto*. Tuvo como meta conocer la correlación entre el síndrome de Burnout y las tácticas para afrontar el problema los empleados de la fábrica Aje Bolivia la Paz y el Alto. Las conclusiones fueron: Los empleados muestran Burnout, implica que los trabajadores actúan en forma negativa en las jornadas laborales, también con las personas que los rodean y sobretodo con los clientes. Estos trabajadores usan diversa formas de afrontamiento tanto en el estado emocional, social, en la fé, reevaluación positiva, humor y auto distracción.

Mendieta (2016), su estudio *Nivel de Burnout en trabajadores de Atención primaria en salud y factores asociados en una localidad de Bogotá D.C Colombia*. Cuya meta fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout, las dimensiones y factores asociados. La metodología fue de corte transversa. Los resultados encontrados fueron altos niveles de Burnout en un 22,6% en agotamiento personal, un 12,8% en despersonalización y 16,9 % en realización personal. Concluye diciendo: El Burnout constituyen un problema para la salud publica aumentado el costo económico por tanto debe ser un tema de preocupación y de gran interés para la empresa teniendo en cuenta las causas de manera individual, laboral y social asociadas a mayores niveles de este síndrome de Burnout, las estrategias usadas son muchas veces algo innato en el trabajador.

Quirós (2013), en su trabajo de investigación *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del Aeropuerto, Perú* tuvo como meta identificar los niveles de Burnout, la correlación entre las dimensiones y las estrategias de afrontamiento de trabajadores de la línea área. .En los resultados se encontraron que 35% de la muestra desarrollo Burnout, había un riesgo y tendencia a presentar un 25% más, esto preocupa por los efectos físicos y psíquicos del síndrome, también dictaron que las estrategias centrados en el problema y la evitación se correlaciona con las dimensiones Burnout. Existen problemas de agotamiento emocional, despersonalización y realización en todo el personal, ya sea los empleados de vuelo como en el área administrativa que laboran en las aerolíneas.

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

#### **1.3.1 Variable Burnout**

##### **Historia de Burnout**

También llamado el síndrome de quemarse durante las jornadas laborales, fue explicado por el médico psiquiatra de Estados Unidos, Freudenberger (1974), quien observo que tras muchas horas de faena laboral y por mucho tiempo, los trabajadores perdían energía y llegaba al agotamiento y con ello la desmotivación por laborar, acompañado de síntomas ansiosos y depresivos. Estas personas

cambiaban en su comportamiento, se volvían sensibles, agresivas, poco comunicativas con los pacientes o personas a las que tenían que brindar su atención e incluso culpaban al paciente de sus problemas. (Freudenberger ,1974).

El termino Burnout se empezó a usar en 1977, tras una exposición en Estados Unidos de la sociedad de psicólogos en la que se habló de Burnout como un deterioro de los trabajadores que laboraban en distintos servicios humanos donde tenían relación directa con las personas, básicamente todo aquel que tiene que resolver asuntos y problemas del usuario. El síndrome sería el dictamen final al estrés de tipo habitual causado por las funciones laborales y tendría consecuencias que afectarían a la organización y a la empresa

### **Definición de Burnout**

El Síndrome del quemarse en el trabajo, tiene varias definiciones, aunque todos los autores coinciden conceptualmente en afirmar que es una alteración con extremo cansancio de la persona, que afecta de manera negativa su salud, a las que debe atender y a la institución donde labora.

Según Freudenberger (1974), citado por Ministerio de trabajo y asuntos sociales 2000, el síndrome de Burnout es todo efecto de frustración y cansancio, en respuesta de un exceso con desgaste de energía de recursos personales con pérdida de las fuerzas espirituales del trabajador.

Burnout, es el cansancio extremo físico, psíquico y emocional producido por la implicación diaria en las labores en situación de requerimiento emocional. Aronson (1988), citado por Ministerio de trabajo y asuntos sociales (2000).

El síndrome de Burnout, aquel estrés que se presenta en el trabajo y en las instituciones, se da en aquellos profesionales que tienen un nexo persistente con otros clientes, los que tienen un vínculo personal estrecho con la rentabilidad del trabajo. (Moreno, Oliver y Aragonés (1990), citado por Barría, 2001).

Algunos autores definen el Burnout como una contestación al estrés laboral de tipo habitual causado por la faena laboral que es a tiempo largo y de forma acumulativa y que repercute de forma individual, organizacional y social. Es una experiencia subjetiva con carácter negativo que hace que el sujeto se comporte con comportamientos negativos hacia el trabajo, con los amigos que mantiene contacto, con su entorno que lo rodea. Para otros autores es la fase de cansancio o de agotamiento físico, psíquico, emocional y de conducta originado por los largos periodos de tiempo en una situación que les afecta en su estado emocional. (Pines y Kafry, 1978)

Uno de los conceptos más conocidos es la de Maslach y Jackson (1981), quienes lo puntualizan como un síndrome caracterizado por cansancio emocional el cual es elemento clave del Burnout, los individuos están agotados, sin energía, fatigados. En la falta de Realización en las labores, hay una conducta negativa en el trabajo, lo que ocasiona una falta de productividad para la empresa y por último despersonalización que son las aptitudes negativas hacia los demás sobre todo los que están laborando cerca, se evidencia irritabilidad y pérdida de motivación (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2009).

En la actualidad Maslach define al Burnout como una respuesta de manera prolongada de estrés en las labores de rutina. Un trastorno psicológico que nace de la tensión crónica producida por los conflictos entre el trabajador y su empleo. Esta una de las definiciones más usadas por los estudiosos (Gil-Monte, 2005).

Es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, suele darse en profesionales que tienen relación directa con usuarios o pacientes. (Maslach y Jackson. citado en Díaz en 2012)

En síntesis, el Burnout es una fase en que la persona se expone a un estrés crónico en el trabajo sin resultado positivo ante las estrategias que usa, esto es porque los sujetos se esfuerzan a las demandas y presiones laborales de manera prolongada en el tiempo por querer responder de manera eficaz y cumplir con las tareas en exceso, que trae una impresión de estar quemado y ello produce bajo

rendimiento, disminución en la atención, bajas laborales, rotaciones constantes de puesto, ausencias en el trabajo (Martínez, 2010).

En términos generales podemos decir que el personal que labora en las empresas por largas horas puede presentar el síndrome de Burnout y estar predispuesto a tener problemas de salud que afecta su calidad de vida, ya que este síndrome involucra a toda la familia, trabajo y las relaciones interpersonales.

### **Fases del Burnout**

Maslach y Jackson, citado por Díaz (2012), menciona las siguientes fases:

**Fase inicial o de entusiasmo.-** Los trabajadores tienen una actitud positiva, mucha fuerza y energía frente a su nuevo puesto de trabajo.

**Fase de estancamiento.-** Los individuos realizan una evaluación entre el empeño ejecutado y las respuestas obtenidas o lo percibido. No creen estar aptos o no tienen las armas suficientes para laborar, lo cual entran en un estado de estrés

**Fase de frustración.-** Los trabajadores perdieron el entusiasmo en trabajar eficientemente. Se dan los primeros problemas entre los compañeros y comienzan los problemas de salud por la situación que se vive.

**Fase de hiperactividad y apatía.-** Los individuos deciden enfrentar a muchas ocupaciones, que llevan a una sobrecarga emocional. Evitan las comunicaciones, la relación con otros sujetos a los que dan prestación.

**Fase de quemado.-** Los trabajadores soportan desenlaces físicos que pueden traer consecuencias familiares, laborales y sociales

### **Teorías relacionadas con la variable Burnout**

**Teoría sociocognitiva del Yo.-** Esta teoría se fundamenta en el nivel de seguridad, capacidad y certeza que tiene el sujeto en sí mismo para conseguir sus

objetivos, Este modelo de comportamiento se acompaña con ciertas reacciones emocionales que tienen que ver con la acción de la persona, estas pueden ser la depresión o el estrés. El trabajador reacciona de acuerdo a su capacidad en las labores y al estado de agotamiento (Peiro y Gil-Monte ,1999; López Y Ortega Ruiz 2004; Manzano –García Y Ayala-Calvo 2013).

**Teoría del intercambio social.**-La teoría señala que Burnout se explica principalmente a través de la percepción de falta de igualdad en las profesiones, las relaciones entre los trabajadores en las empresas se convierten en comparaciones sociales. Los individuos trabajan en mayor cantidad de lo que reciben, estos acabaran desarrollando sentimientos de Burnout. (Peiro y Gil-Monte ,1999).

**Teoría organizacional.**- Esta teoría se fundamenta en los estresores laborales y las formas de afrontar, influye el clima laboral. La estructura, apoyo recibido esto junto con las habilidades laborales del empleado que hace frente a los problemas que producen estrés. Cabe señalar la relevancia que tiene el síndrome de Burnout en las funciones laborales. (Gil-Monte y Peiro, 1997)

**Teoría estructural.**- Esta teoría propone un modelo integral que explica el Burnout a través de antecedentes de carácter personal de la persona, su relación interpersonal con la organización. Estos modelos explican el trastorno que existe en los requerimientos laborales y la cabida del individuo en dar respuesta. (Gil-Monte, Peiro Y Valcárcel 1995).

**Teoría de demandas y recursos laborales.**- Esta teoría no da conocimientos sobre el bienestar del individuo sobre las condiciones de trabajo, salud motivacional y el Burnout. Se analiza el impacto de las demandas y recursos laborales entre el estrés laboral y la motivación. Incluyen todos las formas ya sea aspectos físicos, psíquicos y sociales. (Bakker y Demerouti 2013,2016).



## **Efectos del Burnout en el individuo**

Hay numerosas consecuencias del síndrome en las personas. Según Barría (2001):

**Sintomatología cognitiva.-** El individuo pierde la capacidad de pensar, no encuentra la forma de enfrentar al estrés, se vuelve negativo, tiene actitudes negativas que no le permiten afrontar el problema.

**Sintomatología afectiva.-** Las personas demuestran todo lo contrario, su estado afectivo se ve atacado por no poder cumplir con sus funciones, el mal humor predomina en ellos.

**Sintomatología física.-** Se va perdiendo paulatinamente el poder y las fuerzas que tenían en fases habituales durante el trabajo. Pueden volverse propensos a padecer enfermedades.

**Sintomatología Conductual.-** Las personas se vuelven ansiosos, se muestran diferentes, reflejan un cambio en su persona, adoptan comportamientos de riesgo para su salud.

## **Dimensiones de la variable Burnout**

**Según (Maslach y Jackson 1986):**

**Dimensión 1: Cansancio Emocional.-** Es todo deterioro que lleva al ser humano a un declive en lo físico, psicológico y fisiológico. Se presenta pérdida de energía, fatiga física y psicológica. El agotamiento aparece al tener que ejecutar funciones diarias y permanentes con personas que hay que atender durante la jornada laboral.

La investigadora Anna Katharina Schaufner (s/f), de la Universidad del Reino Unido en su libro agotamiento emocional, citada por Ismael Cala (2016) donde confirma que “en la medicina, el cansancio tiene relación con otras clases de diagnóstico basados en la historia y en la actualidad, estos son la tristeza

inquietud, depresión, la hipocondría y la debilitación” (Rev. El Nuevo Herald). Según la investigadora desconectarse del problema o dormir no basta para sosegar el cansancio, solo es un alivio momentáneo, cuando empezamos a sentir, tenemos que detenernos para pensar recapacitar y poder reconsiderar nuestro presente y futuro.

Si escuchamos nuestro yo interno y nos analizamos seremos capaz de luchar y ganar la pelea emocional con claridad y lucidez. Controlar las emociones es primordial para cambiar los resultados del estrés y mirar de otra manera todo lo que nos plantea la vida.

Schauffner dice que la ira se vuelve contra los compañeros, la empresa y los clientes. El cansancio hace que nos ataquemos entre nosotros, perjudicando a la empresa en lo social y económico. La angustia emocional, viene hacer una mezcla entre el cuerpo y la mente, una conexión entre ambas que influye en nuestros sentimientos y creencias.

Esta se manifiesta con angustia, deficiente productividad con la impresión de no ser bueno en el trabajo o de no cumplir las expectativas.

**Dimensión 2: Despersonalización.-** Dugas (1898), mencionado en la revista psicología.com (2013), usó este término por primera vez presentando un caso clínico de un paciente que cursaba apatía, falta de atención, falta de actividad automática y pérdida del sentido de ser persona. La psicología clínica la cataloga como un síntoma que acompaña a otras patologías muchas más complejas como la esquizofrenia, depresión, la ansiedad. Luque, *et al* (1995), la despersonalización es un trastorno diferenciado que hace que la persona se aleje emocionalmente de aquello que le ocasiona daño. (p.447).

Restrepo (2010), las disociaciones con el cuerpo constituyen la despersonalización e implica diferencias en las experiencias sensoriales, adormecimiento emocional, cambios en la experiencia del cuerpo, cambios en la experiencia subjetiva de la memoria, sensación de pensamiento vacío, sensación de incapacidad para evocar imágenes y una observación intensa de sí mismo. Hablar

de despersonalización laboral toma otros matices y permite coger un significado profundo como patología del trabajo, la persona presentaría un alejamiento mental de la realidad que lo alejaría para disfrutar del trabajo o de encontrarle el sentido. (pp. 56-69).

Escamilla *et al* (2008), dice, sí el individuo no tiene los medios personales de hacer frente a los problemas, la despersonalización /cinismo actúan como una nueva estrategia de afrontamiento. En realidad, podríamos decir que la despersonalización y el cinismo actúan como técnicas de afrontar negativamente que hace que los individuos se alejen de aquellas situaciones que les resulta muy conflictivas en vez de hacerle frente e intentar resolverlas. La despersonalización aparece con posturas que hacen daño a los clientes. (Rev. Psicología.com)

**Dimensión 3: Realización Personal.-** Según Aristóteles en la edad antigua, realizarse es alcanzar la felicidad. Es un reto en el ser humano que alcanza a todas las personas, la cumplimos, nos unimos con otras personas y así logramos nuestra realización y la de los demás. La realización es un producto social donde podemos compartir las tareas, los proyectos y el compromiso hacia bienes en las cuales las personas colaboran juntas. La realización verdadera no es individualista siempre se realiza con los demás. Para realizarse muchas personas persigue un objetivo, trabajar para alcanzarla, conseguirla y con ello buscan la realización. Estas acciones son necesarias e importantes en la vida, la realización siempre está en el futuro y por esa razón no satisface nuestra esperanza de realizarse aquí y ahora. (Rev. Psicología.com).

#### **Efectos laborales del síndrome de Burnout:**

Se produce los ausentismos, bajas laborales, baja producción, rotación de personal, accidentes, un ambiente desordenado, pobre, desconfianza en el trabajo, se crea un ambiente de inseguridad entre los trabajadores. Para los empresarios, la baja laboral, la ausencia del trabajador por algún tipo de enfermedad ocasiona problemas de planificación, y de personal. Esto provoca una pérdida en la producción generando un mal ambiente laboral.

Las evidencias demuestran un enorme gasto humano y económico ocasionado por estrés dentro del mundo laboral. Estas cifras son difíciles de determinar, lo que si podemos decir que un porcentaje elevado de absentismo es ocasionado por el estrés y que estos están sometidos a un nivel muy alto de presión, lo que da como resultado un bajo rendimiento de muchos trabajadores.

### **Estrategias para manejar el síndrome de Burnout**

Díaz (2012), señala sobre el síndrome de quemado:

- No alarmarse por las cosas incontrolables, se pueden manejar. Intentar todo momento controlar las emociones con mucha suspicacia.
- Ejecutar tareas que, si podemos controlar, tareas simples que no cause problemas.
- Proyectarse en lo posible para casos que sabemos que pueden ocasionar estrés; ejemplo los exámenes.
- Intentar solucionar los conflictos con las demás personas de la mejor manera posible. Quedar bien siempre.
- Solicitar apoyo familiar, a los amigos o colegas. Hay que buscar las amistades, personas en quienes confiamos.
- Trazarse metas tanto en el hogar como en el trabajo. Eso nos mantendrá ocupados y dejaremos de pensar.
- Realizar ejercicios: Como salir a caminar, correr, manejar bicicleta siempre acompañada para mantener comunicación.
- Realizar técnicas de relajación, yoga, relajar los músculos respiratorios, meditar.
- Apartarse de lo que produce estrés cotidiano haciendo algún tipo de deporte en grupo, teniendo relaciones sociales y pasatiempos.
- Tratar de ver los cambios como un reto positivo. Hay que mirar la vida de una forma positiva, los cambios siempre son buenos.
- Disponer el tiempo. Dar prioridad a las actividades y expectativas. Tener en cuenta un horario para disponer de las horas libres.
- Tener una dieta saludable. No auto medicarse y ni abusar del alcohol.
- El practicar ejercicios es una manera de afrontar el estrés de forma saludable, alivia las tensiones reprimidas, mejora tu vida haciéndote feli

### 1.3.2 Teorías relacionadas a la variable afrontamiento

#### 1.3.3 Definición de afrontamiento

En forma general Afrontamiento se refiere a toda conducta y estrategias para hacer frente al estrés.

Castaño y León del Barco (2010), señalan como tema de importancia en el campo psicológico y patológico, el ser humano afronta, convirtiéndose en el intermediario de los problemas que ocasionan estrés y con el tiempo enfermedad. Los seres humanos usan muchas técnicas inconscientes para enfrentar el estrés, estos son mecanismo de defensa, hay un retiro emocional para no hacer frente a la realidad, pero estos vuelven a reaparecer con el riesgo que los problemas se profundicen.

Chapu y Roy (2007), el afrontamiento es el sacrificio que hace el individuo en reparar los requerimientos que se dan, estos intervienen en todas las fases vitales del organismo. (pp.29-39).

Lazarus y Folkman (1984), señalan que las estrategias es todo esfuerzo ya sea de tipo cognitivo y conductual que nos ayuda a conducir, dominar, disminuir o resistir los problemas que afectan al organismo y que nos produce estrés. El afrontar la situación nos ayuda a identificar que elementos intervienen y cuáles son las señales de la enfermedad. El afrontar va actuar siendo un regulador de la alteración, sí el afrontamiento resulta ser efectivo, no se dará ningún malestar, pero si resulta lo contrario, la salud se vería afectada y con ello incrementaría el riesgo de morbilidad y mortalidad.

Los afrontamientos son todos los empeños cognitivos y conductuales que realiza el ser humano para enfrentar los incidentes de manera continua. Entre otros conceptos se puede decir: Podemos conducir el estrés y las conmociones que comprometen la posición a la que nos enfrentamos. Sánchez y Cánovas (citado en Barría, 2001).

Pearling y Schooler (1978), las definen como una reacción ante un agresor

específico realizado en un lugar específico, por lo tanto las estrategias se dan después de la aparición de un estrés o como respuesta a este. (p. 40)

### **Clasificaciones del afrontamiento**

Es una de las clasificaciones realizada por Lazarus (2000), donde Establece una división entre:

**Estrategias de afrontamiento centradas en el problema.-** Todos los comportamientos o actos cognitivos para hacer frente al estrés. Estrategia basada en el comportamiento. La persona se concentra en buscar solución al obstáculo.

**Estrategia de afrontamiento centrado en la emoción.-** Orientada a provocar un cambio en las reacciones emocionales negativas, esto debe ser usado cuando el estresor es algo constante, persistente o que no se modifica. El individuo intenta regular las emociones dadas por alguna posición que le ocasiona estrés. Las personas en su gran mayoría las usamos, cuando pensamos que la situación requiere de ello y cuando nos damos cuenta que es imposible afrontar el problema, usamos el escape/evitación. (Marsollier y Aparicio) (2010, p. 9).

### **Dimensiones de afrontamiento del estrés:**

Las dimensiones de Lazarus y Folkman (1984), fueron validados por Sandin y Chorot (2002, extraído del artículo original Revista de Psicopatología y Psicología Clínica 2003, Volumen 8, Número 1, pp. 39-54) y adaptado en 7 dimensiones para el trabajo de investigación que realizaron:

**Dimensión 1: La focalización en la solución del problema.-** Analiza los diferentes puntos y pone en juego todas las capacidades para resolver el inconveniente. Numerosos estudios dicen que estas personas que se centran en intentar resolver el problema tienen una mejor salud física. Cuando no se encuentra una solución al problema este empieza a generar sentimientos de culpa incapaz de solucionar. Para resolver el problema se debe tratar de identificar cuando aparece, intentar no responder impulsivamente ante una situación, no considerar un problema como insuperable. Las soluciones de alternativas puede ser una lluvia de

ideas, evaluar las soluciones y decidir cuál o cuáles sirven para solucionar el inconveniente

**Dimensión 2: La auto focalización negativa.-** Piensan que son incapaces de solucionar el problema, creen que todo le saldrá mal. Se caracteriza por ser negativos ante cualquier tema que se presente. Intentan convencerse de sus aspectos negativos

**Dimensión 3: La expresión emocional abierta.-** Son los actos como la agresión, el enfado, llanto, expresar las emociones abiertamente con la intención de aliviar las tensiones o apagarla.

**Dimensión 4: La búsqueda de apoyo social.-** Realiza todo esfuerzo por encontrar solución, busca ayuda y consejos de personas que no son familiares cercanos, intenta relacionarse con extraños y crear un ambiente que le ayude a disminuir o eliminar las causas del estrés.

**Dimensión 5: La religión.-** Es el campo espiritual para afrontar el estrés. Incluye ir a la iglesia, creer en santos, rezar, tener fé en un dios que ayude a solucionar el conflicto.

Pargament (1997, p. 158), toma el concepto de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), cree en la religión como ayuda para los problemas que existen y que es una alternativa para salir del tema involucrado, es una estrategia que alivia lo estresante de la vida.

Quicenio y Vinaccia (2013), refieren que afrontar el asunto religiosamente, a través de asistencias a las iglesias, ayuda a los enfermos a tener un vínculo social con ellos, hace más llevadero los problemas que se presentan (pp.590-610)

Yoffe (2015), cree en las plegarias religiosas, en la sanación, los rituales la meditación y que ello colabora en lo positivo y el confort de la persona a nivel psicológico, mental y espiritual (p.196).

**Dimensión 6: La evitación.-** Se refiere a que el individuo tenga distracciones para no pensar en el problema, intenta escapar, salir de la situación que lo está oprimiendo, realiza ejercicios, deporte, pasea o se concentra en el estudio o trabajo para no pensar en el tema

**Dimensión 7: La reevaluación positiva.-** El sujeto mira el lado positivo de las cosas, saca todo lo bueno del tema, piensa que pudo ser peor, asume que tiene que ser comprensivo y que es una estrategia que brinda ventajas positivas para enfrentar cualquier peligro en la vida

En los últimos años se incluyen todas las estrategias de enfrentamiento al problema y también técnicas cognitivas o de comportamiento que admiten huir o evitar la situación. Estas siempre serán vistas desde un lado positivo para prevenir que se presente el estrés.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza?

##### **1.4.1 Problemas específicos**

###### **Problema específico 1:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018?

###### **Problema específico 2:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018?

###### **Problema específico 3:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018?



## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

La investigación quiere conocer cómo se relacionan las variables Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, teniendo como modelo para futuras investigaciones, a pesar de que las variables reflejan importancia, cabe recordar que estos temas son poco apreciados antiguamente en las grandes instituciones. Quispe (2016) dice: Los estudios de estos temas en la psicología no eran considerados como imprescindibles en el desarrollo de los organismos pero que con el avance de la tecnología y con las metas trazadas por los gestores han ido ocupando un rol importante en los éxitos empresariales y en logros personales.

### **1.5.2 Justificación práctica**

El producto de la investigación admitirá identificar el grado de estrés laboral, el Burnout y las estrategias de afrontar el problema que dominan los empleados administrativos del Instituto Arzobispo Loayza. Se tendrá que analizar los inconvenientes a detalle y luego de ello, los encargados de la Institución deberán tomar medidas para brindar soluciones implementando estrategias que puedan ayudar a prevenir el estrés, estrategias que impulsen al trabajador a identificarse como persona y que se tengan la ocasión de seguir creciendo en el trabajo.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Se empleó la aplicación de la encuesta para precisar la relación entre Burnout y las estrategias de afrontamiento, fue el cuestionario de estrés laboral y estrategias de afrontamiento los cuales demostraron confiabilidad para este estudio. El trabajo de investigación se ejecutó en el Instituto de educación superior donde existen jornadas largas de trabajo lo que permitirá explorar el ambiente y encontrar nuevas estrategias que ayude a disminuir el estrés en los trabajadores y con ello colaborar con los siguientes estudios.

## **Delimitación del Estudio**

La investigación se realizó en el Instituto Arzobispo Loayza ubicado en pasaje Nueva Rosita en el distrito del Cercado de Lima el cual tiene 17 sedes distribuidas en todo Lima.

El estudio será viable ya que la institución me permitirá realizarlo y en el cual se trabajará con el personal administrativo que labora en dicho local.

Uno de las limitaciones es el factor tiempo ya que no se dispone de un horario que me permitiría llevarlo a cabo con tranquilidad. La investigación se realizó de diciembre a enero 2019.

## **1.6 Hipótesis**

Existe relación significativa entre Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

### **1.6.1 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del instituto Arzobispo Loayza.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

## **1.7 Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre el Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-2018.

### **1.7.1 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1:**

Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018.

#### **Objetivo específico 2:**

Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-Lima, 2018.

#### **Objetivo específico 3:**

Determinar la relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018.

## **II. Método**

## **2.1 Diseño de investigación**

### **Método**

El modo fue hipotético-deductivo. Bernal (2010), nos dice que es una técnica que se inicia de afirmaciones, que busca por medio de hipótesis rechazar o adulterar, infiriendo conclusiones que se deben comprobar con los resultados del estudio” (p.60).

### **Enfoque**

El planteamiento fue Cuantitativo, emplea la manera de recolectar los datos con la finalidad de probar la hipótesis numéricamente y bases estadísticas (Hernández et al, 2014).

### **Tipo de investigación**

Investigación básica, su aplicación no va a realizarse en forma inmediata ya que solo busca ampliar el conocimiento científico (Carrasco 2009).

### **Nivel de investigación**

Nivel correlacionar, existe correlación entre las variables de estudio y esto va a permitir conocer el grado de dependencia que existe entre ellas, así lo especifica Hernández Fernández y Baptista en el 2014.

### **Diseño**

Diseño no experimental, las variables del estudio no son manipuladas. De corte transversal, la investigación se realizará en tiempo y espacio definido (Hernández et al, 2014, p.152).

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Definición conceptual**

#### **Definición de la variable Burnout.**

Son procesos percibidos que producen cambios extremos y afectan negativamente

a la persona dejando secuelas físicas y psicológicas. Este síndrome aparece cuando las demandas son fuertes en el trabajo y no se tiene capacidad de control. Autor y año. (Díaz, 2012)

**Definición conceptual de la variable: Afrontamiento.**

Es el empeño de nivel cognitivo y de conducta que ejecuta el individuo para contestar los requerimientos del organismo (Lazarus 2000).

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización: Variable Burnout.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Nivel o rango
Cansancio emocional	Agotamiento físico	1, 2, 3	Ordinal	
	Sentimientos y comportamientos negativos hacia el trabajo	4		
	Frustración por el trabajo que se realiza	5		
Depersonalización	Trato frío a los alumnos y compañeros de trabajo.	6, 7	No le interesa (1)	Bajo: 14-3
	Falta de preocupación de los problemas de otros, indiferencia.	8, 9	Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3)	Medio: 34-53 Alto: 54-70
Realización personal en el trabajo	Calificación sobre el trabajo que se desempeña	10, 11, 12	Muy de acuerdo (5)	
	Interés por las tareas cotidianas del trabajo.	13, 14		

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización de la variable estrategia de afrontamiento.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel o rango</b>
Focalizado en la solución del problema	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	1, 2, 3, 4, 5, 6,	Ordinal (Likert)	
Auto focalización negative	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	7, 8, 9, 10	Nunca (1)	Bajo: 32-75
Expresión Emocional abierta	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	11,12, 14, 16,17,18,	Pocas veces (2)	Medio: 76-119
			A veces (3)	Alto: 120-160
Búsqueda de apoyo social	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	19, 20, 21, 22, 23	Frecuentemente (4)	
Religión	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	13,15, 23, 24	Casi siempre (5)	
Evitación	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	25, 26, 27,28		
Reevaluación positive	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	29,30, 31,32		

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Hernández et al. (2014): Aquellos grupos casos o unidades que coinciden con determinadas distinciones. Los pobladores deben posicionarse abiertamente por las particularidades de volumen, capacidad, zona, espacio, periodo y tiempo (p, 174).

La población estuvo formada por todos los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza. Constituida por 172 colaboradores.

En la investigación la población es censo, ya que utilizara a toda la población en la investigación.

Tabla 3.

*Descripción de la población. Local central "Instituto Arzobispo Loayza".*

Departamentos	Administrativos	Porcentajes
Dirección Académica	3	3%
Recursos humanos	15	15%
Coordinación Académica	9	9%
Evaluación	28	28%
Semipresencial	20	20%
Planillas	25	25%
Investigación	10	10%
Logísticas	24	24%
Marketing	15	15%
Programación	15	15%
Biblioteca	6	6%
Población	170	100%

Fuente: Local Central Instituto Arzobispo Loayza, diciembre 2018.

### 2.3.3 Criterios de selección

**Criterios de inclusión:** Trabajadores con vínculo laboral vigente.

**Criterios de exclusion:**

- Profesionales que gozan de vacaciones.
- Personal que se niega a participar.
- Personal de limpieza.



## 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica de recolección de datos:

Se usó la Encuesta. Esta permitió obtener la información de un número considerable de personas. La persona que realiza la encuesta tuvo contacto directo con la encuestada o encuestado de manera verbal o escrita (Merino 2010, p. 82)

### Instrumentos de recolección de datos:

Se usó el Cuestionario. Según Grande y Abascal (2013), citado por Mendoza (2016), nos dice que se trata de un documento con preguntas, coherentes, estructurado que sirve para conseguir los datos que requiere el estudio. Las preguntas están hechas de acuerdo a los objetivos de la investigación.

### Ficha técnica del Instrumento de estrés laboral

---

<b>Nombre del instrumento</b>	: Modelo demanda control de Karasek.
<b>Autor</b>	: Robert Karasek (1979).
<b>Adoptado por</b>	: Mery Rosa Espino Uribe.
<b>Lugar</b>	: Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza.
<b>Fecha de aplicación</b>	: Noviembre, 2018.
<b>Objetivo</b>	: Determinar la relación entre el Burnout y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo del instituto Arzobispo Loayza – 2018.
<b>Administrado a</b>	: Personal administrativo en forma Individual.
<b>Tiempo</b>	: 10 a 15 minuto.
<b>Margen de error</b>	: 5.0 %.
<b>Observación</b>	: -----

---

Fuente: Bases de datos

## Ficha del Instrumento de estrategias de afrontamiento

---

<b>Nombre del Instrumento:</b>	Estrategias de afrontamiento al estrés
<b>Autor(a)</b>	: Lazarus y Folkman (1984) validado por Sandin y Chorot P. (2002).
<b>Adoptado por</b>	: Mery Rosa Espino Uribe.
<b>Lugar</b>	: Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza.
<b>Fecha de aplicación</b>	: Noviembre, 2018.
<b>Objetivo</b>	: Determinar la relación entre el Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del instituto Arzobispo Loayza – 2018.
<b>Administrado a</b>	: Personal administrativo en forma Individual.
<b>Tiempo</b>	: 10 a 15 minuto.
<b>Margen de error</b>	: 5.0
<b>Observación</b>	: -----

---

Fuente: Base de datos

### 2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento

**Validez del instrumento afrontamiento al estrés:** El temario de Afrontamiento es una forma en la cual se da la información requerida para estimar las siete estrategias básicas de afrontar el problema: (1) focalizado en la solución del problema, (2) auto focalización negativa, (3) reevaluación positiva, (4) expresión emocional abierta, (5) evitación, (6) búsqueda de apoyo social, y (7) religión. Los factores de confiabilidad de Cronbach variaron entre 0,64 y 0,92. Sandin y Chorot lo validaron en el 2001 y fue aceptado en el 2002.

Zavando (2010), manifiesta que: “La utilización del instrumento validado es una forma segura de obtener información sin ocasionar dudas que podrían falsear los datos y generar confusión con los resultados” (p.75).

Para saber la validez del instrumento, este se lleva a cargo a través de un juicio de expertos quienes evalúan el contenido de las preguntas, pueden realizar modificaciones si lo requieren. Debe de tener una validez alta. El instrumento validado puede ser usado en todos los países.

**Validez del instrumento para medir:** 0.92 con una media de 0.79

**Confiabilidad del instrumento para medir la variable bournout:** Kerlinger y Lee (2002), afirman que un instrumento es confiable cuando da resultados consistentes y coherentes con la investigación, la aplicación produce resultados iguales en el mismo sujeto u objeto de estudio. Para confirmarlo se realizó la prueba piloto en unos de los locales de la Institución arzobispo Loayza, luego de procesarlos estos muestran resultados confiables, tal como se muestra en la tabla 6.

### Confiabilidad del instrumento para medir las variables

#### Muestra piloto

Tabla 6.

*Resultados del análisis de confiabilidad de la muestra piloto.*

Identidad laboral	Alfa de Cronbach	N° de ítems
a. Síndrome de Burnout	,827	14
b. Estrategias de afrontamiento	,856	32

Fuente: Confiabilidad de los instrumentos (Anexo...)

Como se ve en las Tablas 6 el Alfa de Cronbach para los 2 casos es mayor a 0.8.50; lo cual indica una fuerte fiabilidad entre las preguntas, en los dos cuestionarios de la investigación.

### 2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos son extraídos de los cuestionarios que se aplicó al personal administrativo del instituto Arzobispo Loayza, los datos se procesaron en el programa SPSS versión 22

**Descriptiva:** Se trabajaron con proporciones que figuran en las tablas y gráficos

**Estadística inferencial:** se llevara a cabo la constrastación de hipótesis general y específicas mediante el Rho de Spearman

Tabla 5.

*Escala de correlación según el rango de valores.*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

### **Aspectos éticos**

Se cumplieron con los permisos correspondientes en la Institución, se respetaron las normas establecidas y se dio a conocer el objetivo del estudio cuyos datos son de forma anónima, la confidencialidad será respetada en la publicación, el cual fue informada a los trabajadores que realizaron la encuesta. Se pidió permiso previo para la administración del cuestionario.

### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis descriptivo de las variables

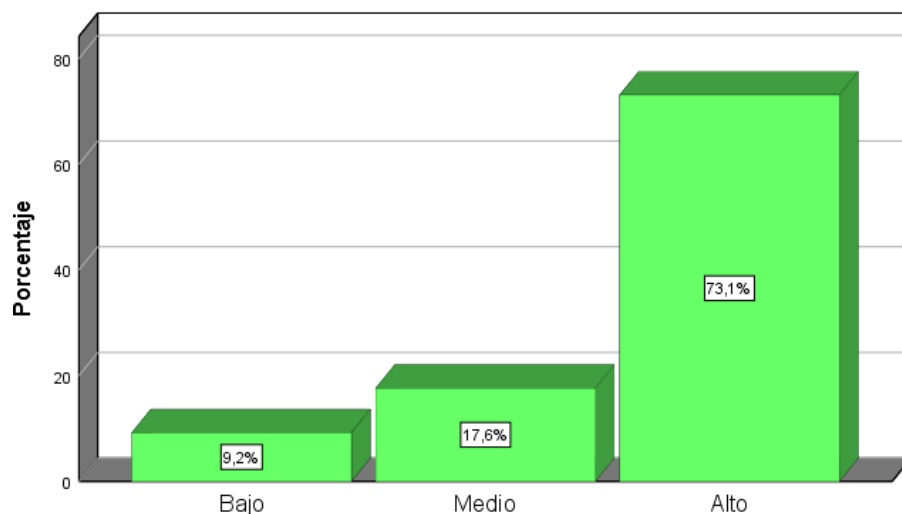
#### 3.1.1 Descripción de resultados de la variable Burnout

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según la variable Burnout.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	9,2	9,2	9,2
	Medio	21	17,6	17,6	26,9
	Alto	87	73,1	73,1	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (Anexo pp, 75)



*Figura 1. Distribución porcentual de la variable Burnout*

La tabla 7, figura 1, se observa que el 73.1% que equivale a 87 trabajadores administrativo del instituto Arzobispo Loayza, estiman que el nivel de Burnout es alto, mientras que el 17.6 , que equivale a 21 trabajadores perciben el estrés como medio, en tanto que un porcentaje menor 9.2% que equivale a 11 trabajadores consideran que el estrés es bajo. En conclusión: El Burnout en los trabajadores administrativos, tiene una tendencia alta.

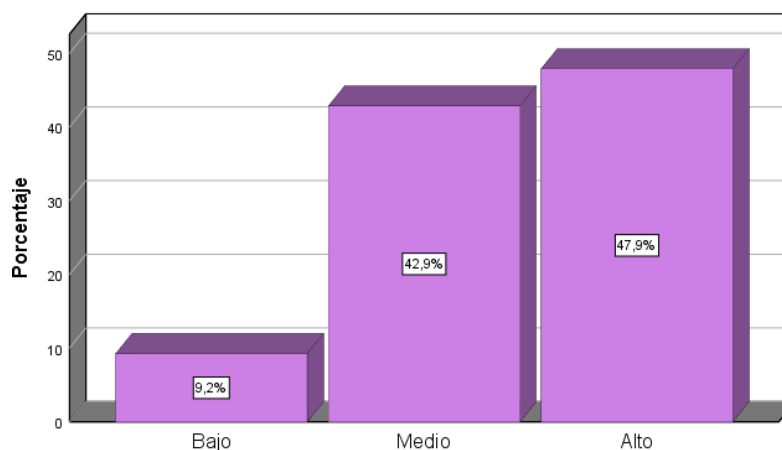
### 3.1.2 Descripción de resultados de las dimensiones de la variable Burnout

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión cansancio emocional.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	9,2	9,2	9,2
	Medio	51	42,9	42,9	52,1
	Alto	57	47,9	47,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 2.* Distribución porcentual de la dimensión cansancio emocional

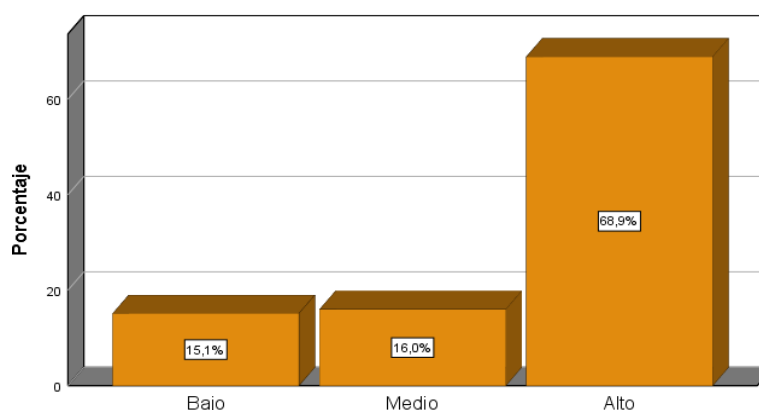
La tabla 8, figura 2 se observa el 47,9% que equivale a 57 trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la dimensión cansancio emocional es alto, mientras que el 42,9% que equivale a 51 trabajadores perciben el cansancio emocional como medio, en tanto que un porcentaje menor 9,2% que equivale a 11 trabajadores considera que el cansancio emocional es bajo. Se concluye que el cansancio emocional en los empleados administrativos hay una tendencia alta.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión despersonalización.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	15,1	15,1	15,1
	Medio	19	16,0	16,0	31,1
	Alto	82	68,9	68,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 3. Distribución porcentual según la dimensión despersonalización*

La tabla 9, figura 3 se observa 68.9% que equivale a 82 trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza, consideran que la dimensión despersonalización es alta, mientras que un 16.0% que equivale a 19 trabajadores considera que la despersonalización es medio, en tanto que un porcentaje menor 15.1% que equivale a 18 trabajadores considera que la despersonalización es bajo. Se concluye que la despersonalización de los trabajadores administrativos, tiene una tendencia alta.

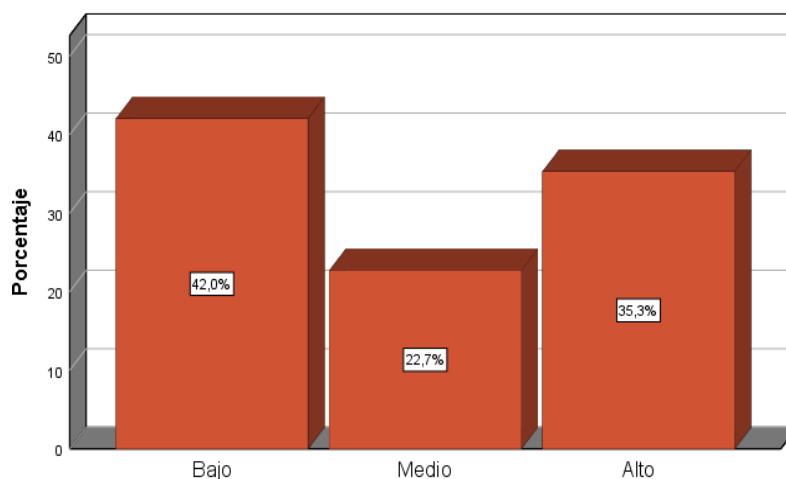


Tabla 10.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión realización personal.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	42,0	42,0	42,0
	Medio	27	22,7	22,7	64,7
	Alto	42	35,3	35,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 4.* Distribución porcentual según la dimensión realización personal.

La tabla 10, figura 4 se observa el 35.3% que equivale a 42 trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la dimensión realización personal es alto, mientras que un 22,7% que equivale a 27 trabajadores consideran que la realización personal en el trabajo es medio, en tanto que el 42,0% que equivale a 50 trabajadores consideran que la realización personal es baja. Se concluye que la realización el personal de los trabajadores administrativos, tiene una tendencia baja.

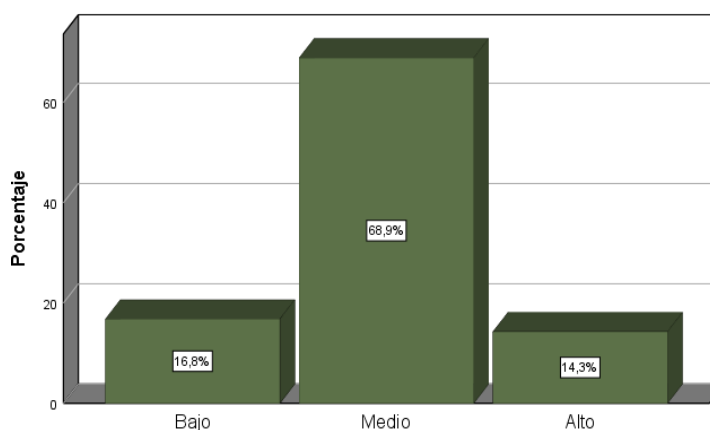
## Descripción de resultados de la variable estrategia de afrontamiento

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la variable estrategia de afrontamiento.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	16,8	16,8	16,8
	Medio	82	68,9	68,9	85,7
	Alto	17	14,3	14,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 5. Distribución porcentual de la variable estrategia de afrontamiento.*

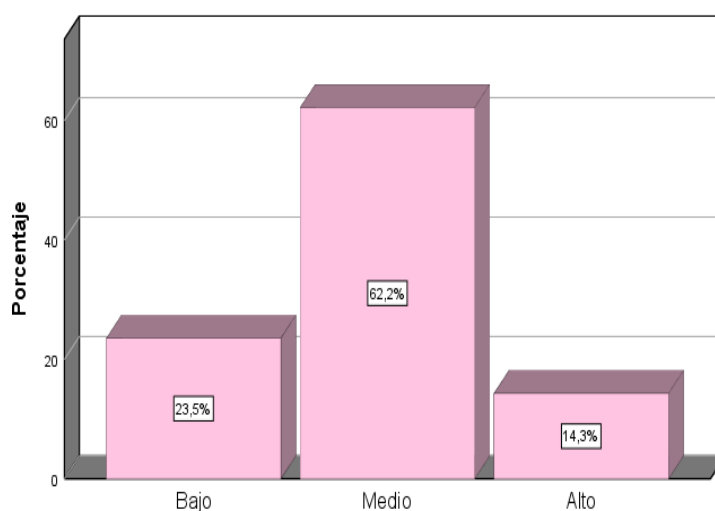
La tabla 11, figura 5 se contempla 14,3% que equivale a 17 trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la variable estrategia de afrontamiento es alto, mientras que el 68,9% que equivale a 82 trabajadores perciben que la estrategia de afrontamiento es medio, en tanto que un porcentaje menor 16,8% que equivale a 20 trabajadores consideran que la estrategia de afrontamiento es baja. Se concluye que la estrategia de afrontamiento de los trabajadores, tiene una tendencia media.

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión focalizada en la solución del problema.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	23,5	23,5	23,5
	Medio	74	62,2	62,2	85,7
	Alto	17	14,3	14,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 6.* Distribución porcentual de la dimensión focalizada en la solución del problema.

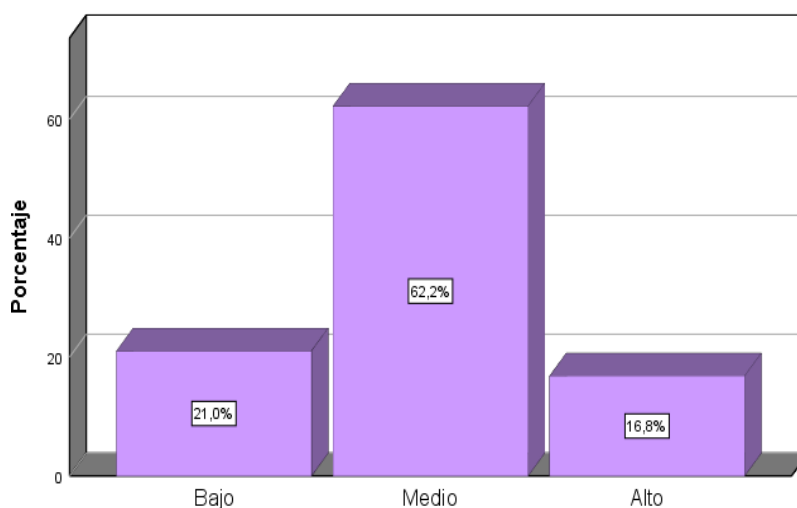
La tabla 12, figura 6 se observa el 14,3% que equivale a 17 trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la dimensión focalizado en la solución del problema es alto, el 62,2% que equivale a 74 trabajadores perciben la estrategia como medio, en tanto que un porcentaje menor 23,5% que equivale a 28 trabajadores consideran la estrategia en solucionar el problema es bajo. En conclusión: La focalización en solucionar el problema de los trabajadores, tiene una tendencia media.

Tabla 13.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión Auto focalización negativa.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	21,0	21,0	21,0
	Medio	74	62,2	62,2	83,2
	Alto	20	16,8	16,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión Auto focalización negativa.*

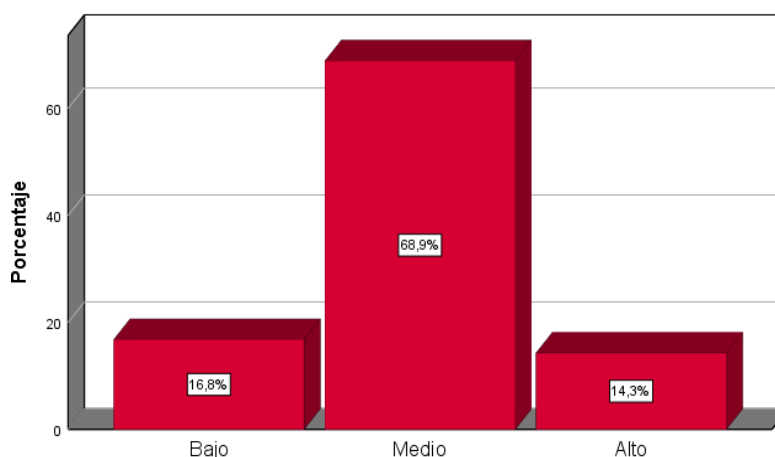
La tabla 13, figura 7 se observa el 16,8% que equivale a 20 trabajadores del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la dimensión Auto focalización negativa es alto, mientras que un 62,2% que equivale a 74 trabajadores perciben la estrategia como medio, en tanto que 21,0% que equivale a 25 trabajadores consideran que la Auto focalización negativa es bajo. Se concluye que la Auto focalización negativa de los trabajadores, tiene una tendencia media.

Tabla 14.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión expresión emocional abierta.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	16,8	16,8	16,8
	Medio	82	68,9	68,9	814,3% 5,7
	Alto	17	14,3	14,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 8.* Distribución porcentual de la dimensión expresión emocional abierta.

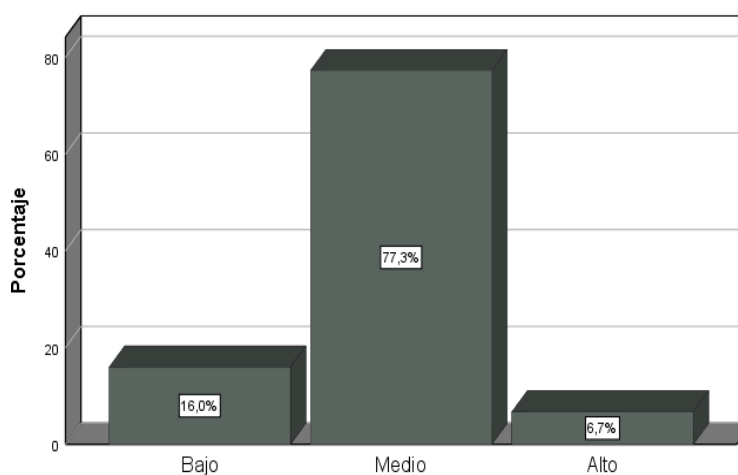
La tabla 14, figura 8 se contempla 14,3% que equivale a 17 trabajadores del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la expresión emocional abierta es alto, mientras que 68,9% que equivale a 82 trabajadores lo perciben como medio, en tanto que 16,8% que equivale a 20 trabajadores lo consideran bajo. Se concluye que la expresión emocional abierta de los trabajadores, tiene una tendencia media.

Tabla 15.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión búsqueda de apoyo social.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	16,0	16,0	16,0
	Medio	92	77,3	77,3	93,3
	Alto	8	6,7	6,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión búsqueda de apoyo social.*

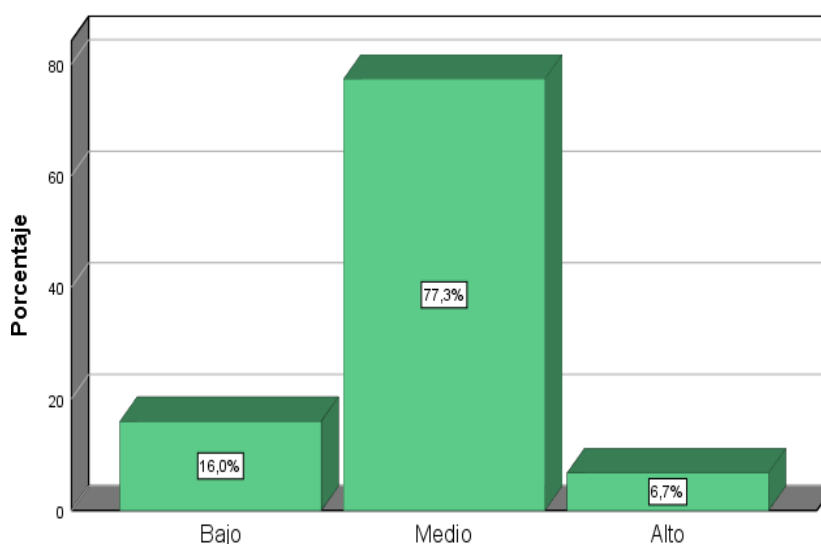
La tabla 15 , figura 9 se observa el 6.7% que equivale a 8 trabajadores del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la estrategia búsqueda de apoyo social es alto, mientras que 77,3% que equivale a 92 trabajadores expresan que es medio, en tanto que 16,0% que equivale a 19 trabajadores consideran que es bajo. Se concluye: La búsqueda de apoyo social en los trabajadores, tiene una tendencia media.

Tabla 16.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión religión.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	16,0	16,0	16,0
	Medio	92	77,3	77,3	93,3
	Alto	8	6,7	6,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.



*Figura 10.* Distribución porcentual de la dimensión religión.

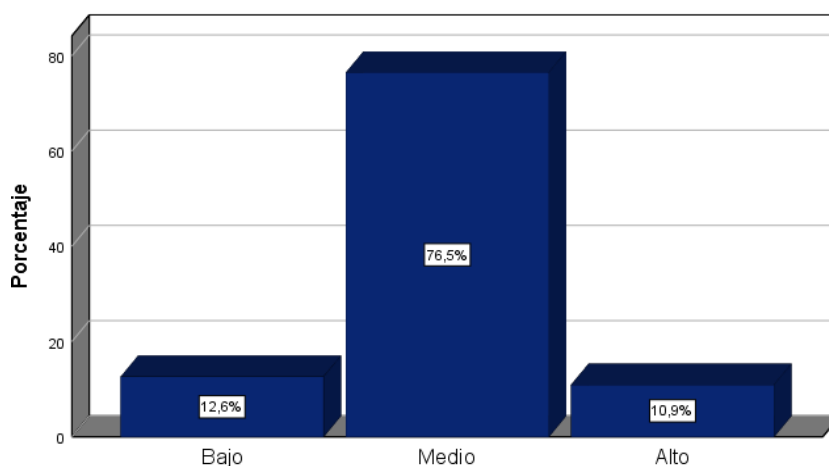
La tabla 16, figura 10 se contempla el 6,7% que equivale a 8 trabajadores del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la dimensión religión es alto, mientras que el 77,3% que equivale a 92 trabajadores expresan que es medio, en tanto que 16,0% que equivale a 19 trabajadores consideran que es bajo. Se concluye que la religión de los trabajadores, tiene una tendencia media.

Tabla 17.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión evitación.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	12,6	12,6	12,6
	Medio	91	76,5	76,5	89,1
	Alto	13	10,9	10,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 11.* Distribución porcentual de la dimensión evitación.

La tabla 17, figura 11 se contempla el 10,9% que equivale a 13 trabajadores del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la dimensión *evitación* es alto, mientras que 76,5% que equivale a 91 trabajadores expresan que es medio, en tanto que 12,6% que equivale a 15 trabajadores consideran bajo. En conclusión: la *evitación* en los trabajadores, tiene una tendencia media.

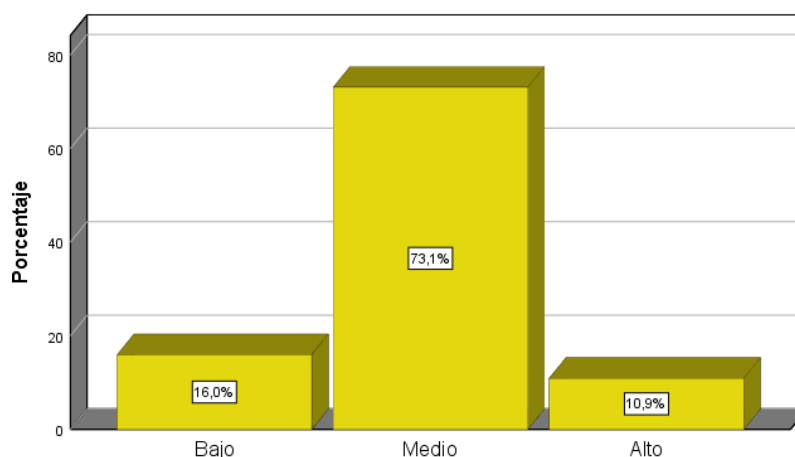


Tabla 18.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos del Instituto Arzobispo Loayza según su apreciación de la dimensión reevaluación positiva.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	16,0	16,0	16,0
	Medio	87	73,1	73,1	89,1
	Alto	13	10,9	10,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.



*Figura 12. Distribución porcentual según la dimensión reevaluación positiva.*

La tabla 18, figura 12 se observa el 10.9% que equivale a 13 trabajadores del Instituto Arzobispo Loayza consideran que la estrategia reevaluación negativa es alto, mientras que 73,1% que equivale a 87 trabajadores expresan que es medio, en tanto el 16,0% que equivale a 19 trabajadores consideran que es bajo. Se concluye que reevaluación positiva de los trabajadores, tiene una tendencia media.

## 3.2 Prueba de hipótesis

### 3.2.1 Prueba de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

H1: Existe relación significativa entre el Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

Tabla 19.

*Coeficiente de correlación y significación entre las variables síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento.*

			Burnout	Estrategia de Afrontamiento
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	119	119
	Estrategia de afrontamiento	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

Se aprecia en la tabla 19, el grado de correlación entre las Variables es  $r = 0,932^{**}$ , entonces, existe una relación positiva y fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0,000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se niega la hipótesis nula y aprueba la hipótesis alterna. Se concluye, existe relación entre Bournout y la estrategia de afrontamiento.

### Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

H1: Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

Tabla 20.

*Coefficiente de correlación de dimensión cansancio emocional y estrategias de afrontamiento.*

			<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Estrategia de afrontamiento</b>
Rho de Spearman	Cansancio Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,922**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Estrategia de afrontamiento	Coeficiente de correlación	,922**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

Se aprecia en la tabla 20 el grado de correlación entre las variables es  $r = 0,922^{**}$ , entonces existe una relación positiva y fuerte Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0,000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir se niega la hipótesis nula y aprueba la hipótesis alterna. En conclusión, existe relación entre el cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento.

### Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

H1: Existe relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

Tabla 21.

*Coeficiente de correlación de dimensión despersonalización y estrategias de afrontamiento.*

			Despersonalización	Estrategia de afrontamiento
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	119	119
	Estrategia de afrontamiento	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

Se aprecia la tabla 21, el grado de correlación entre las variables es  $r = 0,927^{**}$ , significa, existe una relación positiva y fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0,000$  y cuyo valor de  $p < 0,01$ ; es decir se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Se concluye: Hay relación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento

### Prueba de la tercera hipótesis específica

o: No existe relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

H1: Existe relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

Tabla 22.

*Coeficiente de correlación de dimensión realización personal en el trabajo y estrategias de afrontamiento.*

			Realización personal en el trabajo	Estrategia de afrontamiento
Rho de Spearman	Realización personal en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Estrategia de afrontamiento	Coeficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

Se aprecia en la tabla 22, el grado de correlación es  $r = 0,828^{**}$ , entonces, existe una relación positiva y fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0,000$  y cuyo valor de  $p < 0,01$ ; es decir se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Se concluye: Existe relación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento.

## **IV. Discusión**

Con respecto a la hipótesis general, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman, se obtiene una relación entre Burnout y estrategia de afrontamiento de 0,932, quiere decir que existe un nivel de correlación positiva y fuerte, se observa además que el nivel predominante referido a la variable Burnout considera que el estrés laboral es alto con 73.1%, que lo lleva al síndrome de Burnout, seguido por un nivel medio con 17,6%. Asimismo la variable afrontamiento, lo predominante es el nivel medio con un 68,9%, seguido por el nivel bajo con 16,8%. Dichos resultados coinciden con Soria, Monsalve, Llopiz y Fernández (2017), quien relaciona el Burnout con las estrategias de afrontamiento donde concluye que las estrategias usadas tiene un nivel significativo y se relacionan con el nivel de estrés que presentan los trabajadores también coinciden con Barrios (2016), quien también relaciona el síndrome de Burnout con las estrategias, nos dice que el alto estrés que muestran los trabajadores los lleva al síndrome. Mendieta (2016) quien encontró niveles altos de Burnout y nos dice que el síndrome constituye un gran problema para la salud aumentado el costo económico para la empresa. Podemos decir que las estrategias que usan los trabajadores tienen un nivel medio y pueden afrontar el estrés usando diversas estrategias.

Con respecto a la primera hipótesis específica se obtiene el grado de correlación entre la dimensión cansancio emocional y estrategia de afrontamiento de 0,922, significa que existe una correlación directa y significativa. Se obtiene además que el nivel predominante en la dimensión cansancio emocional es 47,9%, seguido de 42,9%. Estos resultados coinciden con Sarmiento e Hidalgo (2013), donde concluye que el 51.52% de su muestra de estudio presentaron agotamiento emocional por la sobrecarga laboral y que usaron diversas estrategias para confrontarlas, también coincide con Egea (2015), quien concluye que en su población estudiada presentaron un nivel intermedio con tendencia a nivel alto la dimensión cansancio emocional, usando estrategias para el agotamiento, con un nivel intermedio de Burnout. Estos resultados tienen coherencia con Barrios (2016), quien concluye diciendo que los trabajadores con Burnout usan diversas formas de afrontamiento en lo emocional apoyo social, religión, reevaluación positiva.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, el grado de relación obtenido entre la dimensión despersonalización y estrategia de afrontamiento es 0,927, significa que existe una relación directa, significativa y fuerte, se tiene además que el nivel predominante en la dimensión despersonalización es el nivel alto con 68,9%, seguido de 16,0%. Estos resultados son coherentes con Quirós (2013), quien en sus resultados encontró 35% de su muestra tenía Burnout y con tendencia a desarrollar más, existiendo problemas de despersonalización y las otras dimensiones en el personal que trabaja en la Institución. Mendieta (2016), encuentra 16,8% en la dimensión, en una de sus conclusiones dice que las estrategias usadas en son muchas veces algo innato en el trabajador siendo las más usada la evitación y la religión.

En relación a la tercera hipótesis se tiene que el grado de relación obtenido de la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento es 0,828, significa una relación significativa y fuerte entre las variables, se tiene además que predomina el valor de la dimensión con 43%, seguido de 35% y 22% respectivamente, estos resultados tienen relación con Quirós (2016), quien concluye diciendo que hay una baja realización personal en la empresa pero el individuo busca la estrategia para salir de ello. Para realizarse muchas personas persiguen un objetivo, trabajar para alcanzarla, estas acciones son necesarias e importantes en la vida, la realización siempre estará en el futuro. (Rev, Psicología .com)



## **V. Conclusiones**

- Primera:** De acuerdo a los resultados se puede afirmar que la V1, Burnout posee una relación positiva alta ( $Rho = 0,932^{**}$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,000 menor que 0,01) con la V2, estrategias de afrontamientos en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018.
- Segunda:** La D1, cansancio emocional de la V1, Burnout tiene un grado de relación positiva de ( $Rho = 0,927^{**}$ ) y significativa ( $sig. = 0,000$  es menor que 0,01) con la V2, estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018.
- Tercera:** La D2, despersonalización de la V1, Burnout tiene un grado de relación positiva de ( $Rho = 0,828^{**}$ ) y significativa ( $sig. = 0,000$  es menor que 0,01) con la V2, estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018
- Cuarta:** La D3 realización personal de la V1, Burnout tiene un grado de relación positiva de ( $Rho = 0,828^{**}$ ) y significativa ( $sig. = 0,000$  es menor que 0,01) con la V2, estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Los resultados del estudio serán informados a los responsables de la Institución Arzobispo Loayza. Estos deben ser tomados en cuenta para poder plantear soluciones que favorezcan al personal y crear un ambiente de armonía y paz para el bien de los alumnos y del Instituto
- Segundo:** Los directivos del Instituto Arzobispo Loayza deberán informar de los resultados al personal que labora, explicar con detalles las consecuencias e intentar mejorar la situación con talleres anti estrés, excursiones, tareas simples y fáciles de realizar
- Tercero:** Se recomienda a todos los trabajadores de los distintos departamentos administrativos del Instituto, llevar a cabo programas de ocio, campeonatos deportivos, juegos divertidos con la única intención de que no se presente el estrés laboral
- Cuarta:** Se sugiere al departamento de recursos humanos del Instituto Arzobispo Loayza a continuar promoviendo estrategia que resuelvan problemas, afrontar aquellos que se presentan con nuevos recursos para prevenir el estrés y disminuir que se presente el síndrome de Burnout.
- Quinta:** Se sugiere que los nuevos investigadores, utilicen otras variables en el estudio como las socio demográficas, edad, sexo, tiempo de servicio, así se obtiene mejores resultados que nos permita actuar de una manera segura. Estos estudios son la base para que las empresas funcionen bien y sepan controlar el estrés en sus trabajadores.

## **VII. Referencias**

- Alvarado (2014). Relación entre el síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial. Universidad de Rafael Landívar –Guatemala. Tesis para obtener la licenciatura.
- Barrios, I (2016). Relación entre el síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria de aje Bolivia la Paz y el Alto. Universidad de San Andrés. Tesis para obtener el grado de licenciatura.
- Bakker y Demerouti, E (2016). Demanda laboral-Teoría de los recursos: Haciendo balance y mirando hacia adelante. Revista de psicología de la salud ocupacional, pp 1–28.
- Barria, J (2001). Modos de afrontamiento que utilizan los asistentes sociales de las municipalidades y consultorios de atención primaria en salud de las comunas de las condes y de Santiago que están proclives a presentar el Síndrome de Burnout. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000257.pdf>.
- Bernal, C (2010). Metodología de la investigación. 3er. Edición. Editorial Pearson. Universidad de la Sabana, Colombia
- Cala, I (2016). El agotamiento emocional como resolverlo. Rev. Mejor salud. Recuperado: <https://www.elnuevoherald.com>
- Cala, I (2016), El agostamiento emocional como resolverlo. Art. Rev. El nuevo herald actualizado 16 Setiembre 2016. Recuperado: <https://www.elnuevoherald.com>
- Castaño, E, León del Barco, B (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. Universidad Extremadura -España Recuperado: <https://www.ijpsy.com>
- Carrasco, S (2009). Metodología de la investigación científica. Segunda reimpresión. 2009. Editorial San Marcos. Lima - Perú.
- Cruz y Puentes (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Toja Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia. Tesis para optar la licenciatura.

- Chapu, y Roy (2007). Pruebas psicométricas de la versión tailandesa de la forma de escala corta de procesamiento de copiado y adaptación (TCAPS-SF). Universidad Autónoma de Chile. Revista tailandesa del Consejo de enfermería, Chile.
- Díaz, C (2012). Síndrome de quemazón en el personal de salud. Recuperado de: <https://www.academia.edu/Sindrome>
- Egea, E (2015). Estudio de prevalencia, factores de riesgo del síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un Área de Salud de la Región de Murcia. Universidad de Murcia-España. Tesis para obtener el grado de doctor.
- Echevarria, E (2018). Estudio de la prevalencia del estrés y Burnout. Revista Gaceta, Órgano informativo de la UPN.
- Freudenberg, J (1974). El agotamiento del personal. Revista de asuntos sociales vol. 1 pp 159-165. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García. (2017). Características culturales nacionales, Burnout y accidentabilidad laboral. Escuela Internacional de Doctorado. España. Tesis para optar el grado de doctor
- Gil –Monte (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid España Pirámide ISBN pp. 84-368.
- Gil-Monte y Peiro (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse. Madrid. Editorial síntesis.
- Gil –Monte y Valcárcel (1995). Un modelo causal de desarrollo del proceso de agotamiento: una alternativa a los modelos de Golembiewski y Leiter. En VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional. Győr: Hungría.
- Hernández R et al (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Metodología de la Investigación (6 edición). México: McGraw-Hill.

- Herrera, M (2011). Fórmula para calcula de las muestras de poblaciones finitas.
- Karasek, R (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science* pp, 285-306
- Lazarus (2000). *Afrontamiento al estrés, estilos y conductas*. Barcelona
- Lazarus y Folkman (1986). *Afrontamiento estrés, estilos y conductas*. Barcelona.
- Luque at el (1995). Despersonalización: Aspectos históricos, conceptuales y clínicos. *Revista de la asociación española de neuropsiquiatría*. España
- Maslach y Jackson (1981). La medida del agotamiento experimentado. *Revista de comportamiento organizacional* vol 2 pp 99-113  
recuperado:<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Marsollier R.G (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgastes laboral. *Art. Original Rev. Psicología.com*. Argentina. Recuperado.; [http; hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)
- Marsollier y Aparicio (2010). Las estrategias de Afrontamiento: Una alternativa frente a situaciones desgastantes. *Rev. Argentina de Ciencias del comportamiento*. PP. 8-13
- Maslach y Leiter M (2009). Quemado: 35 años de investigación y práctica. *Rev. Comportamiento humano*, PP. 204-220.
- Maslach y Jackson (1986). Dimensiones de Burnout, estrés laboral. *Revista comportamiento organizacional* vol. 1.pp 44-90
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales (2000) NTP 704 Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout: Definición y proceso de generación.
- Mendieta, J (2016). Nivel de Burnout en trabajadores de Atención primaria en salud y factores asociados en una localidad de Bogotá D.C Colombia. Tesis para obtener el grado de magister en Salud Publica.
- Martínez, A (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. Nº 112. Recuperado:



<http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/datos.htm>

OMS. (2005). Informe del estrés laboral en los países Europeos.

OIT (2016) Organización Internacional del Trabajo. Informe del estrés laboral  
<https://www.ilo.org>

Peiro, J y Gil-Monte, P.R (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Revista anuales de psicología. pp 261

Pierling y schooler (1978). La estructura de afrontamiento. Rev. de salud y comportamiento social. España. Volumen 2 PP. 21-29

Pines y kafry (1978). Lidiando con el agotamiento. Ponencia presentada en el Anual. Toronto: Convención de la Asociación Americana de Psicología

Quiceno, J. M. y Vinaccia, S (2013). Resiliencia, percepción de enfermedad, creencia y afrontamiento espiritual religioso y calidad de vida relacionada con la salud en pacientes con diagnóstico de artritis reumatoide. Psicología desde el Caribe, Cuba

Quirós, S (2013). Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del Aeropuerto. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar la licenciatura.

Quispe e Hilario (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa de una empresa Privada de Lima. Universidad Autónoma del Perú.

Restrepo, J (2010). Despersonalización; desrealización; una aproximación filosófica desde el análisis de casos. Acta Colombiana de Psicología.

Román, J (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. Revista cubana de salud pública vol. 2 p 103.

- Sandin B, y Chorot, P (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (cae): desarrollo y validación preliminar. Universidad Nacional de Educación a Distancia (Aceptado en noviembre de 2002) Revista de Psicopatología y Psicología Clínica-Madrid España, Volumen 8, Número 1, pp. 39-54.
- Sarmiento, D (2013). Estrés laboral y su influencia en el estado emocional en el personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Loja durante el periodo enero – junio. Universidad de Loja (tesis de licenciatura), Ecuador
- Santur, J (2016). Relación del síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital “Cayetano Heredia” en Piura. Perú (tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Soria, I at el (2018). Estrés laboral, Burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. España.
- Wapa (2017). Estrés laboral. Rev. Perú Recuperado en: <https://wapa.pe>
- Yoffe, L (2007). Efectos positivos de la religión y la espiritualidad en el afrontamiento de duelos. Psicodebate.
- Zavando M, D (2010). Validez en la Investigación Imagino lógica. Revista [www.scielo.cl/pdf/rchradiol/v16n2/art0](http://www.scielo.cl/pdf/rchradiol/v16n2/art0)

## **VIII. Anexos**

## Anexo 01: Artículo científico



### **Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-Lima 2018**

Bach. Mery Rosa Espino Uribe  
meryrosa21@hotmail.com

Estudiante de posgrado con mención en Gestión en los servicios de Salud

#### RESUMEN

La presente investigación titulada “Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza” 2018 cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza 2018. El método fue hipotético deductivo, de tipo básico de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo formada por 172 trabajadores, la muestra por 119 trabajadores y el muestreo tipo piloto por 20 trabajadores. La técnica para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el instrumento de control de Karasek y el instrumento de estrategias de afrontamiento para el estrés laboral de Lazarus y Folkman que fue debidamente validado por Sandín y Chorot a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad de Cronbach.

Las conclusiones fueron: El Burnout tiene una relación positiva alta y significativa con la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

**Palabras clave:** Estrés laboral, estrategias de afrontamiento

#### ABSTRACT

The present research entitled "Burnout and coping strategies in the administrative staff of the Arzobispo Loayza Institute" 2018 whose general objective was the relationship between the Burnout syndrome and the coping strategy in the administrative staff of the Arzobispo Loayza Institute 2018. The method was deductive hypothetical, basic type of correlational descriptive level, quantitative approach; of non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 172 workers, the sample by 119 workers and pilot-type sampling by 20 workers. The technique for collecting information from the survey and the data collection instrument was the control instrument. De Karasek and the instrument of coping strategies for work stress Lazaro and Folkman that was duly validated by Sandin and Chorot through expert judgments and their reliability through the reliability statistics of Cronbach.

The conclusions were: The Burnout has a high and significant positive relationship with the coping strategy in the administrative staff of the Arzobispo Loayza Institute

**Keywords:** Work stress, coping strategies

## INTRODUCCIÓN

El estudio realizado Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza cuya importancia debe ser evaluada en distintos áreas en que se despeñan los trabajadores y los estresores que puedan ocasionar el estrés. Intervienen diversos factores como los ambientales, culturales y personales .Siendo los profesionales de salud, docentes y personal administrativo los que presentan mayor prevalencia de Burnout. Según las estadísticas son elevados los porcentajes de estrés laboral a nivel Mundial que puede llevar al síndrome de Burnout. En Alemania el 7% de las jubilaciones se deben a trastornos emocionales provenientes del estrés En .México la tercera causa en los hospitales es por estrés agudo o Burnout .En Holanda el porcentaje de trabajadores jubilados es por discapacidad debidos a estrés o Burnout (OIT, 2005)

En Perú, el 60% de peruanos sufren de estrés laboral estando propensos desarrollar el Burnout o desgaste profesional por cansancio físico, mental y psíquico (Echevarría 2018). Burnout también llamado síndrome de quemarse, fue mencionado por Freudenberger (1974) en una faena laboral por mucho tiempo, estos trabajadores perdían energía y llegaban al agotamiento, cambiando su comportamiento. Este término se empezó a usar en 1977, Burnout sería el estrés de tipo crónico ocasionado por las funciones laborales .En síntesis Burnout es un fase en que la persona se expone a un estrés que se vuelve crónico en el trabajo.

Las fases del Burnout según Díaz (2012) existen la fase inicial o de entusiasmo, fase de estancamiento, fase de frustración, fase de hiperactividad y apatía y la fase del quemado.

Las teorías relacionadas a Burnout son la teoría socio cognitiva del yo donde el trabajador reacciona de acuerdo a su capacidad en las labores y al estado de agotamiento (Peiro y Gil-Monte 1999). La teoría del intercambio social, los individuos trabajan en mayor cantidad de lo que reciben, estos acabarían desarrollando sentimientos de Burnout. (Peiro y Gil-Monte, (1999). Teoría organizacional, la cual se fundamenta en los estresores del trabajo y las estrategias de afrontar el problema, influye el clima laboral. (Gil-Monte y Peiro, 1997). La teoría estructural, explica el desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad de la

persona en dar respuesta (Gil-Monte, Peiro y Valcarcel 1995). Teoría de demandas y recursos laborales, los recursos laborales incluyen todos los aspectos ya sea físicos, psicológicos, sociales organizacionales o sociales del trabajo (Bakker y Demerouti (2016). Las consecuencias son muchas según Barría (2001): Sintomatología cognitiva, afectiva, física y conductual. Burnout tiene dimensiones según Maslach y Jackson (1986): Cansancio emocional, Despersonalización, falta de realización personal. El afrontamiento según Lazarus y Folkman (1984) es todo esfuerzo cognitivo y conductual que nos ayuda a conducir, dominar, disminuir o resistir los problemas que afectan al organismo que nos produce estrés. Hernández citado por Barría (2001) define el afrontamiento como todo esfuerzo que ejecuta la persona para retar o cambiar las condiciones que es evaluada como estresante. Las afrontaciones se clasifican en estrategias centradas en la persona, estrategia centrada en la emoción, según Lazarus (2000).

Las estrategias para manejar el estrés son: Practicar ejercicios es la mejor manera de manejar el estrés de una forma saludable, alivia la tensión reprimida, mejora la condición física lo cual hace sentirse bien en general.

La hipótesis formulada en el trabajo de investigación fue: Existe relación entre el Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-Lima 2018

El objetivo general: Determinar cuál es la relación entre el Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-Lima 2018

## METODOLOGIA

El diseño de la investigación: Método hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal

La muestra la constituyeron trabajadores administrativos del Instituto con vínculo laboral vigente no menor de 6 meses. Para recolectar los datos se usó la encuesta y los cuestionarios el modelo de demanda control de Karasef (1979) y el cuestionario de estrategias de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), validado por Sandin y Chorot (2002) los cuales tiene validez y confiabilidad, para comprobarlo se realizó un estudio piloto de 20 trabajadores del Instituto Arzobispo Loayza en una de las sedes de la Institución arrojando resultados altos el coeficiente de confiabilidad de cronbach.

## RESULTADOS

Resultados de la variable Burnout: se obtuvo que un 9.2% considera que el estrés laboral es bajo, el 17.6% es medio y el 73.1% indican alto. La dimensión cansancio emocional se obtiene un 9.2% que consideran que el cansancio emocional es bajo, el 42.9% es medio y el 47.9% indica que es alto. La dimensión despersonalización se obtuvo que un 15.1% considera que la despersonalización es bajo, el 16.0% es medio y el 68.9% indica que es alto. La dimensión realización se obtuvo un 42.0% que considera que la realización personal es bajo, el 22.7% es medio y el 35.3% indica que es alto.

En la variable estrategia de afrontamiento un 16.8% refiere que la estrategia de afrontamiento tiene un nivel bajo, el 68.9%, medio, el 14.3% señalan alto. La dimensión focalizado en la solución del problema se obtuvo que un 23.5% considera que la focalización en la solución del problema es bajo, el 62.2% es medio y el 14.3% indica que es alto.

La dimensión Auto focalización negativa se obtuvo que un 21.0% considera que la Auto focalización negativa es bajo, el 62.2% es medio y el 16.8% indica que es alto.

La dimensión expresión emocional abierta se obtuvo que un 16.8% considera que la expresión emocional abierta es bajo, el 68.9% es medio y el 14.3% indica que es alto. La dimensión búsqueda de apoyo social se obtuvo que un 16.0% considera que la búsqueda de apoyo social es bajo, el 77.3% es medio y el 6.7% indica que es alto. La dimensión religión se obtuvo que un 16.0% considera que la religión es bajo, el 77.3% es medio y el 6.7% indica que es alto. La dimensión *evitación* se obtuvo que un 12.6% considera que la *evitación* es bajo, el 76.5% es medio y el 10.9% indica que es alto. La dimensión reevaluación positiva se obtuvo que un 16.0% considera que la reevaluación positiva es bajo, el 73.1% es medio y el 10.9% indica nivel alto.

La prueba de hipótesis general: se concluye: Existe relación significativa entre Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. En la hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. Existe relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. Existe relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.

Los resultados de las estadísticas en relación al Burnout que se obtuvieron es que un 9.2% considera que el estrés laboral es bajo, el 17.6% es medio y el 73.1% indica que es alto.

Dichos resultados coinciden con Soria ,Monsalve y Fernández(2018) en su tesis Estrés laboral, Burnout y estrategias de afrontamiento que intervienen con menores en riesgo de exclusión social donde concluye que los trabajadores con más tiempo de trabajo tiene riesgo de presentar Burnout, también coincide con Barrios (2016) en su investigación Relación entre el síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia la paz y el Alto cuyos resultados coinciden con el alto estrés que presentan los trabajadores que los lleva al Burnout. Con relación a la variable de las estrategias de afrontamiento dieron un 16.8% quienes señalaron que la estrategia de afrontamiento tiene un nivel bajo, el 68.9%, medio y el 14.3% señalaron alto. Los resultados obtenidos muestran que la estrategia de afrontamiento de los trabajadores tiene una tendencia media. Estos resultados tienen una gran similitud con el realizado por Cruz y Puente (2017), en su trabajo de investigación Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de una empresa privada de la ciudad de Tunja-Colombia quienes consideran relaciones significativas en las estrategias usadas en el personal que labora en la Institución.

En la presente investigación, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de  $r = 0,932^{**}$ . Siendo esta una correlación positiva muy fuerte entre las variables con un p-valor = 0.000 es menor de 0,01. Dichos resultados coinciden con Garcia (2017) en su estudio Características culturales nacionales, Burnout y accidentabilidad laboral. España que de acuerdo con la regresión logística aplicada a las variables estrés ocupacional y estrategias de afrontamiento, los resultados sugieren que existe una relación focalizada entre ellas que al aplicarse en el problema se presentan como un factor de protección para el estrés. Concluye diciendo que de acuerdo a la forma de enfrentar las distintas dimensiones los resultados son significativos, pero en la investigación realizada por Santur (2016) Relación del síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del área de administración del hospital Cayetano Heredia, donde concluye diciendo que la presencia de estrés es originado por las situaciones laborales produciéndose una deficiente labor. Estos resultados se encuentran respaldado por los autores Lazarus y Folkman (1984); en la teoría psicológica que nos dice el estrés es una algo muy propio de la persona y de lo que gira a su alrededor, esto si le sobrepasa pone en peligro su bienestar (p19) entonces podemos decir que en estas circunstancias el hombre tiende a buscar medios de defensa para continuar realizando su función, estas se aplican a través de las estrategias de afrontamiento

En relación a las hipótesis, podemos decir que hay una fuerte correlación entre las variables



Burnout y las estrategias de afrontamiento que utilizan el personal administrativo, estas se cumplen con un coeficiente de correlación alto ( $Rho \text{ Spearman} = 0,932^*$ ), esta correlación altamente positiva, no solo se presenta en este trabajo, también en otros trabajos realizados, como citamos el trabajo internacional de Mendieta (2016) en su estudio Nivel de Burnout en trabajadores de atención primaria en salud y factores asociados en una localidad de Bogotá. D.C Colombia donde se da una correlación y significación alta, aquí claramente podemos darnos cuenta, que el individuo ante la situación estresante en el aspecto emocional, trabajo y de despersonalización, utiliza sus estrategias de afrontamiento que muchas veces son innatas para poder cumplir con sus trabajo en todas las circunstancias y formas que este se presenta, si estas estrategias de afrontamiento que el individuo posee, sean empleadas y utilizadas por sus autoridades y a su vez aplicar o promover otras nuevas para su mejor desempeño laboral, las empresas estarían mejorando su funcionamiento y alcanzando metas

#### CONCLUSIONES

Las pruebas existen para afirmar que la variable, Burnout tiene una relación positiva alta ( $Rho = 0,932^{**}$ ) y significativa ( $p \text{ valor} = 0,000$  menor que  $0,01$ ) con la variable, estrategias de afrontamientos en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018.

La Dimensión, cansancio emocional de la Variable, Burnout tiene un grado de relación positiva de ( $Rho = 0,927^{**}$ ) y significativa ( $\text{sig.} = 0,000$  es menor que  $0,01$ ) con la Variable, estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018. La Dimensión, realización personal de la Variable Burnout tiene un grado de relación positiva de ( $Rho = 0,828^{**}$ ) y significativa ( $\text{sig.} = 0,000$  es menor que  $0,01$ ) con la Variable, estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018. La Dimensión, despersonalización de la Variable, Burnout tiene un grado de relación positiva de ( $Rho = 0,828^{**}$ ) y significativa ( $\text{sig.} = 0,000$  es menor que  $0,01$ ) con la Variable, estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza, 2018.

#### REFERENCIAS

Barria, J (2001) .Modos de afrontamiento que utilizan los asistentes sociales de las municipalidades y consultorios de atención primaria en salud de las comunas de las condes y de Santiago que están proclives a presentar el Síndrome de

Burnout. Recuperado de :

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000257.pdf>.

Bakker y Demerouti, E. (2016). Demanda laboral-Teoría de los recursos: Haciendo balance y mirando hacia adelante. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, pp 1–28.

Echevarria, E (2018) Estudio de la prevalencia del estrés y Burnout revista *Gaceta. Perú*, Órgano informativo de la UPN

Freudenberg, J (1974) El agotamiento del personal. *Revista de asuntos sociales* vol 1 pp 159-165. Recuperado de :

<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706>

Díaz, C (2012). *Síndrome de quemazón en el personal de salud*. Recuperado de :  
<https://www.academia.edu/Sindrome>

Gil-Monte y Peiro (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid. Editorial síntesis.

Gil –Monte y Valcarcel (1995) Un modelo causal de desarrollo del proceso de agotamiento: una alternativa a los modelos de Golembiewski y Leiter. En VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional. Győr: Hungría

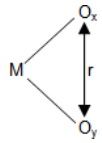
Maslach y Jackson (1986). Dimensiones de Burnout, estrés laboral. *Revista de agotamiento organizacional* vol 1. pp 44-90

OMS. (2005). *Informe del estrés laboral en los países Europeos*

## Anexo 02: Matriz de consistencia

Burnoutl y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del instituto Arzobispo Loayza -Lima 2018					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-2018	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> H1: Existe relación significativa entre burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza	V.1: Burnout		
			Dimensión	Indicadores	Índice
			Cansancio emocional	Agotamiento físico	No le interesa (1)
		<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  -----		Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo	Muy en desacuerdo (2)
				Frustración por el trabajo que se realiza	En desacuerdo (3)
					De acuerdo (4)
¿Cuál es la relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima-2018?	Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-Lima 2018	H1:Exite relación entre la dimension cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza	Depersonalization	Trato Impersonal hacia los alumnos y los compañeros de trabajo	Muy de acuerdo (5)
¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalizacion y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018?	Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018.	H1: Existe relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.		Falta de preocupación de los problemas de otros Indiferencia	
				Apreciación sobre el trabajo que se desempeña	
¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018?	Determinar la relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza – Lima, 2018.	H1: Existe relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza.	Realización personal en el trabajo	Interés por las tareas cotidianas del trabajo.	

			V.2 : Estrategias de afrontamiento		
			Dimensión	Indicadores	Índice
			Focalizado en la solución del problema	Las medidas que el trabajador emplea para la disminución de su estrés laboral	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Casi siempre (5)
			Auto focalización negativa		
			Expresión Emocional abierta		
			Búsqueda de apoyo social		
			Religión		
			Evtacion		
			Autorrealizacion positive		

Variables		Tipo y diseño de Investigación	Población y muestra	Método de investigación	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Métodos de análisis de dato
<p><b>V.1 Burnout</b></p> <p><b>Definición Conceptual</b></p> <p>Son procesos percibidos que producen cambios y afectan cognitivamente a la persona dejando secuelas físicas y psicológicas. El Burnout aparece cuando las demandas son fuertes en el trabajo y no se tiene capacidad de control</p> <p><b>Definición Operacional</b></p> <p>Es la respuesta que da el personal administrativo de la empresa, sobre los distintos mecanismos de reacción del organismo que experimentan durante su trabajo y que ocasiona un desequilibrio emocional, el cual será medido en la escala para medir estrés y valorado como nivel bajo, medio y alto.</p>	<p><b>V.2 Estrategias de Afrontamiento</b></p> <p><b>Definición Conceptual</b></p> <p>Son los esfuerzos tanto cognitivos como de conducta que realiza la persona para responder ante las demandas del organismo ya sea internas o externas.</p> <p><b>Definición Operacional</b></p> <p>Es la información que nos da el personal administrativo acerca de todas las medidas que surgen y realizan para aliviar el estrés laboral y poder mantener su equilibrio en las emociones, el cual se sacara del cuestionario de afrontamiento al estrés el cual es valorado en aplicado totalmente, parcialmente o no se aplica.</p>	<p><b>Tipo</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental de corte transversal.</p>  <p>dónde:  <b>M</b> es la muestra de Investigación  <b>Ox</b> es la variable 1  <b>Oy</b> es la variable 2  Donde  <b>r</b> relación entre las dos variables</p>	<p><b>*Población:</b></p> <p>El universo de personal administrativo es de 119</p> <p>Fuente: Área Recursos Humanos Instituto Loayza, 2018</p>	<p>Teniendo en cuenta el tipo y diseño de la investigación y las características de las variables, se utilizó el enfoque cuantitativo; además será hipotético- deductivo.</p>	<p><b>*Técnica</b></p> <p>-Encuesta</p> <p><b>*Instrumento</b></p> <p>-Cuestionario del Estrés Laboral</p> <p><b>Autor:</b> Karasek, .</p> <p><b>Administración:</b> Colectiva e individual.</p> <p><b>Duración:</b> 20 minutos</p> <p><b>Año</b> 2016</p> <p><b>Adaptación:</b> Mery Rosa Espino Uribe</p> <p>Versión original en ingles</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>*Técnica</b></p> <p>-Encuesta</p> <p><b>*Instrumento</b></p> <p>-Cuestionario (Estrategias de afrontamiento)</p> <p><b>Autor:</b></p> <p>Lazarus y Folkman,,validado por Sandin y Chorot.</p> <p><b>Administración:</b> Colectiva e individual.</p> <p><b>Duración:</b> 20 minutos</p> <p><b>Año</b> 1980 - 1988</p> <p>Versión original en idioma castellano</p>	<p>Los análisis a que se someterán la información obtenida en esta investigación es mediante el uso de la estadística descriptiva para hallar la distribución de las frecuencias.</p>

**Anexo 3:**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimados señores:

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-2018. Su participación es voluntaria e incluirá solamente a los trabajadores administrativos que deseen participar.

El propósito del estudio de investigación es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza-2018. Una vez aceptada su participación, el investigador le entregará dos encuestas una es relacionada al estrés laboral y la segunda encuesta será de las estrategias de afrontamiento del personal administrativo. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, no afectará a su trabajo. Los beneficios encontrados que dará la investigación serán: Para la institución contar con información que nos permitirá realizar mejores estrategias para sus trabajadores. Para el investigador será la mejora en sus técnicas de investigación, lo cual terminará con la culminación de su grado académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud. En todo momento se realizarán todos los procedimientos acordados según protocolos establecidos en el presente proyecto.

Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin tu consentimiento.

Declaración del Trabajador. He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi derecho como trabajador o ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Firma del participante .....

## Instrumentos de recolección de datos

EVALUACION DE ESTRÉS LABORAL Modelo Demanda- Control de KARASEK									
Apellidos y Nombres					Edad		Sexo		
Unidad/Departamento:				Cargo/puesto de trabajo:					
Profesión (en casos de servicios profesionales)				Relación laboral		Personal Administrativo			
Estado civil		Soltero/a	Casado/a		Viudo/a	Divorciado/a	Unión libre	Separado	
<b>Por favor, exprese su opinión respecto a las siguientes proposiciones seleccionando la alternativa que mejor describe su situación de trabajo. Escriba una X en el cuadro de la respuesta que mejor corresponda.</b>									
N°	ASPECTO	No le interesa	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
		1	2	3	4	5			
1	Mi trabajo requiere trabajar muy rápido								
2	Mi trabajo requiere trabajar muy duro								
3	Tengo que hacer una cantidad excesiva de trabajo								
4	Tengo suficiente tiempo para terminar el trabajo								
5	Mi trabajo es muy repetitivo o rutinario								
6	Mi trabajo es variado en cuanto a su contenido, tareas y Procedimientos								
7	Me siento libre de exigencias conflictivas de otras personas								
8	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas								
9	Mi trabajo requiere que yo sea creativo(a)								
10	Mi trabajo requiere que yo sea creativo(a)								
11	Tengo oportunidad de desarrollar mis propias capacidades y habilidades								
12	Se toma muy en cuenta mi criterio en mi trabajo								
13	Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta								
14	En mi trabajo yo tengo libertad de decidir cómo hacerlo								

## ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

**Lea por favor cada uno de los ítems que se indican a continuación marcando con un X la que más se aproxime a su forma de actuar**

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE INSTITUTO LOAYZA					
	1.- Nunca	2.- Pocas veces	3.- A veces	4. frecuentemente	5.- Casi siempre
	1	2	3	4	5
1. Le doy vueltas al problema tratando de entenderlo.					
2. Tomo precauciones para que no ocurra de nuevo.					
3. Intento ver el lado positivo del asunto.					
4. Emprendo acciones para resolverlos.					
5. Hablo con mi cónyuge o pareja.					
6. Intento averiguar más aspectos del problema.					
7. Intento analizar el problema objetivamente.					
8. Me concentro en lo que debo hacer a continuación.					
9. Hablo con un/a amigo/a.					
10. Deseo poder evitar lo que está ocurriendo.					
11. Busco poder evitar lo que está ocurriendo.					
12. Busco la solución en experiencias anteriores.					
13. Creo que el tiempo cambia las cosas, hay que esperar.					
14. Me crítico y sermoneo a mí mismo.					
15. Confío en que ocurra "un milagro".					
16. Sigo adelante como si no pasara nada.					
17. Intento guardar para mí mis sentimientos.					
18. Manifiesto mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema.					
19. Intento olvidarme de todo.					
20. Espero a ver lo que pasa antes de hacer nada.					
21. Salgo de la experiencia mejor de lo que entré.					
22. Me alejo del problema por un tiempo.					
23. Intento sentirme mejor, comiendo, bebiendo, fumando, tomando medicamentos.					
24. Intento no dejarme llevar por mi primer impulso.					
25. Me mantengo firme y peleo por lo que quiero.					
26. Me desquito con los demás.					
27. Intento que mis sentimientos no interfieran.					
28. Lo acepto ya que no puedo hacer nada al respecto.					
29. Oculto a los demás lo mal que me siento.					
30. Desarrollo un plan de acción y lo sigo.					
31. Acumulo los problemas, explotando a la menor ocasión.					
32. Intento algo distinto de todo lo anterior, por favor descríbelo.					

Gracias por su colaboración







\*Data Estres Laboral (3).sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

50 - Suma\_Estrategia... Visible: 70 de 70 variables

	P...4	P...5	P...6	P...7	P...8	P...9	P...10	P...11	P...12	P...13	P...14	P...15	P...16	P...17	P...18	P...19	P...20	P...21	P...22	P...23	P...24	P...25	P...26	P...27	P...28	P...29	P...30	P...31	P...32	P...34	P...38	P...40	P...41	P...45	Suma_Estres_lab...	Suma_cans_ancional	Suma_desp_ersonalizacion	Suma_realizac_on_personal_trabajo	Suma_Estrate_gia_afrontamie nto
83	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	22	19	25	96
84	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	22	19	25	96
85	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	22	19	25	96	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	23	20	25	96	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	23	20	25	96	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	20	25	96	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	20	25	96	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	20	25	96	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	20	25	96	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	20	25	98	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	20	25	98	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	24	20	25	100	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	69	24	20	25	101
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	103
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	103
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	105
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	107
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	112
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	115
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	117	
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	117	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	121	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	70	25	20	25	121	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ES 10:53 p.m. 04/01/2019

\*Data Estres Laboral (3).sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

50 - Suma\_Estrategia... Visible: 70 de 70 variables

	P...4	P...5	P...6	P...7	P...8	P...9	P...10	P...11	P...12	P...13	P...14	P...15	P...16	P...17	P...18	P...19	P...20	P...21	P...22	P...23	P...24	P...25	P...26	P...27	P...28	P...29	P...30	P...31	P...32	P...34	P...38	P...40	P...41	P...45	Suma_Estres_lab...	Suma_cans_ancional	Suma_desp_ersonalizacion	Suma_realizac_on_personal_trabajo	Suma_Estrate_gia_afrontamie nto	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	25	20	25	125		
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	25	20	25	126	
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	25	20	25	130	
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	25	20	25	131	
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	25	20	25	132	
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	137
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	142
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	148
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	152
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	156
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	159
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	160
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	160
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	160
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	25	20	25	160
120																																								
121																																								
122																																								
123																																								
124																																								
125																																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ES 10:53 p.m. 04/01/2019

## Anexo 5: Resultados de las pruebas (print de pantallas)

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14
1	5	4	3	2	1	3	2	3	1	3	4	4	1	2
2	4	1	3	3	1	1	4	5	5	5	5	4	3	5
3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	2	2	1
4	4	4	2	3	1	1	3	2	2	5	5	1	1	1
5	5	2	2	4	3	2	5	4	1	2	3	5	1	3
6	5	3	3	2	4	2	3	5	3	3	2	4	2	5
7	4	5	2	3	2	3	5	4	5	2	3	2	3	5
8	5	5	2	5	2	5	3	5	5	2	5	2	5	5
9	1	1	4	4	5	1	3	5	5	3	1	1	4	4
10	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	5	2
11	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	5	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	1	4
14	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	3	5
15	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3
16	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5
17	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	4	3
18	3	3	4	5	5	2	2	1	5	4	5	4	1	3
19	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5
20	3	2	1	5	4	5	2	3	4	1	5	1	4	4
21														

GET  
FILE\*"D:\0 Desia\00000000"  
DATASET NAME Conjunto\_de\_datos WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14  
/SCALE("ALL VARIABLES") ALL  
/MODELS=ALPHA.

Cases	Válidos	N	%
	20	20	100,0
	0	0	,0
	20	20	100,0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
.827	14

	Prog.10	Prog.11	Prog.12	Prog.13	Prog.14	Prog.15	Prog.16	Prog.17	Prog.18	Prog.19	Prog.20	Prog.21	Prog.22	Prog.23	Prog.24	Prog.25	Prog.26	Prog.27	Prog.28	Prog.29	Prog.30	Prog.31		
1	2	1	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	3	3	2	2	1	1	3	3	1	5	
2	3	1	2	4	1	3	3	2	4	1	3	2	4	5	2	3	3	1	5	5	5	2	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	1	1	1	4	4	2	3	1	4	4	2	3	1	5	4	3	3	1	2	2	4	1	4	
5	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	1	4	1	3	4	3	3	3	2	1	5	
6	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	5	2	3	2	5	
7	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	1	4	4	2	3	2	5	2	5	3	4	
8	5	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	3	3	2	4	1	3	2	1	5	
10	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	5	4	3	1	3	3	5	5	5	3	1	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	2	3	5	2	2	3	1	
14	1	1	4	3	5	2	2	4	3	5	3	5	2	5	3	5	2	4	5	3	5	4	3	
15	5	5	2	4	5	3	3	2	4	2	3	5	4	3	2	1	3	2	4	3	1	2	4	
16	3	1	1	5	4	3	1	5	4	3	1	4	3	2	3	1	2	3	1	5	2	5	4	
17	5	2	2	4	3	1	5	2	2	3	4	3	1	5	2	2	3	4	2	5	3	2	3	
18	5	1	3	2	2	5	3	3	5	2	4	2	5	3	3	2	4	2	3	4	5	3	5	
19	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	5	5	3	
20	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	1	5	2	4
21	1	5	4	3	2	3	5	4	2	3	2	3	5	4	3	2	2	2	5	5	4	2	2	
22																								
23																								
24																								
25																								

GET  
FILE\*"D:\0 Desia\00000000"  
DATASET NAME Conjunto\_de\_datos WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
/VARIABLES=I1  
/SCALE("ALL VARIABLES") ALL  
/MODELS=ALPHA.

Cases	Válidos	N	%
	20	20	100,0
	0	0	,0
	20	20	100,0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
.850	22



## Anexo 06: Carta de autorización

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO

**“ARZOBISPO LOAYZA” S.A.C.**

R.D. 198-2009-ED - Fecha 08 AGO. 2005



Lima, 09 de febrero de 2019

CARTA N° 001/DA/2019

Sra. Mery Rosa Espino Uribe

Tesista de Maestría

**Asunto:** Autorización para realización de trabajo de investigación.

Es grato dirigirme a Usted para saludarla cordialmente a nombre de la Dirección académica del Instituto Arzobispo Loayza y al mismo tiempo manifestarle que se le autoriza la ejecución de la investigación titulada "Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza Lima 2018", permitiéndole la toma de datos que Usted requiera para la culminación exitosa del mismo, con la condición de que presente a esta gerencia los resultados plasmados en su informe final.

Sin otro particular es propicia la ocasión para felicitarlo por esta iniciativa, y al mismo tiempo desearle muchos éxitos en su defensa de tesis.

DIRECCION ACADEMICA  
INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO ARZOBISPO LOAYZA

DR. JUAN HUGO APAZA P-181  
C.M.P. 34864  
DIRECTOR ACADEMICO  
INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO ARZOBISPO LOAYZA

## Anexo 07: Acta de aprobación de originalidad y turnitin



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Nancy Elena Cuenca Robles, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante Mery Rosa Espino Uribe "Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza –Lima 2018". Constató que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de junio de 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nancy Elena Cuenca Robles", written over a horizontal line.

DNJ: 08525952

Nancy Elena Cuenca Robles



Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza -Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestría en Gestión de los Servicios de la salud

AUTOR

Dr. Mery Rosal Espino Uribe

ASESOR

Drn. Nancy Cuzumal Robles

SECCION

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud

PERÚ-2018

23 %

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universidad... 10 %  
Trabajo de estudiante
- 2 repositorio ucv.edu.pe 6 %  
Fuente de internet
- 3 Entregado a Universidad... 1 %  
Trabajo de estudiante
- 4 Entregado a Universidad... 1 %  
Trabajo de estudiante
- 5 tesis ucsm.edu.pe 1 %  
Fuente de internet
- 6 Entregado a Universidad... 1 %  
Trabajo de estudiante
- 7 Entregado a Universidad... <1 %  
Trabajo de estudiante
- 8 repositorio un.edu.pe <1 %  
Fuente de internet



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ESPINO URIBE, MERY ROSA

D.N.I. : 21495460

Domicilio : AV. ENRIQUE MEIGOS 3006 - CERCAJO DE LIMA

Teléfono : Fijo : Móvil : 941814500

E-mail : meryrosa21@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ESPINO URIBE, MERY ROSA

Título de la tesis:

BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL

PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO ARZOBISPO

LOAYZA - LIMA 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 6.6.2019





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MERY ROSA, ESPINO URIBE

INFORME TITULADO:

BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO ARZOBISPO  
LOAYZA - LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MOESTRA EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN