



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Burnout de los trabajadores de la Oficina de almacén del Ministerio de
Educación, 2015**

**Tesis para optar el grado académico de:
Magister en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Cuya Palomino, Alcides Florencio

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Sección

Ciencias empresariales

Línea de investigación

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Presidente

Mg. Patricia Bejarano Álvarez

Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza

Vocal

Dedicatoria

A la memoria de mi padre, Eulogio y el apoyo incondicional de mi madre Teresa.

A ellos por su comprensión, amor y apoyo que siempre supieron dar.

Agradecimiento

A mi compañera y amiga Rosaura, por brindarme su gran apoyo en todo momento. En especial a nuestros maestros de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

A mis hijos Ethel y Marcio por su aliento y motivación.

También a todas aquellas personas que de una u otra forma, con sus palabras de aliento y apoyo incondicional, permitieron culminar esta investigación.

Declaración Jurada

Yo, Alcides Florencio Cuya Palomino estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25698028 con la tesis titulada “Burnout de los trabajadores de la Oficina Almacén del Ministerio de Educación, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Lima Norte, Julio 2015.

Firma

DNI: 25698028

Alcides Florencio, Cuya Palomino:

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Burnout de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015”, tuvo el objetivo de determinar el nivel de Burnout en los trabajadores de la Oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión pública.

La investigación tiene la finalidad de analizar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal alcanzado en los trabajadores de la Oficina de Almacén del Ministerio de Educación, que permitirá identificar el nivel de Burnout existente y luego plantear las recomendaciones que permitan mejorar el entorno laboral alcanzando los objetivos de la institución, asimismo la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable Burnout.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Hipótesis y variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño en el desarrollo de la presente investigación sea apreciada y las críticas las consideraré para enriquecer la presente investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3 Justificación, relevancia y contribución	17
1.3.1 Justificación Teórica	17
1.3.2 Justificación Metodológica	18
1.3.3 Justificación legal	19
1.4 Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II	21
MARCO REFERENCIAL	21
2.1.1 Antecedentes Nacionales	22
2.1.2 Antecedentes internacionales	24
2.2 Marco teórico	27
2.2.1 Variable: Burnout	27
2.2.2 Dimensión del Burnout	31
a. Agotamiento emocional	31
b. Despersonalización	33
c. Realización personal	36
2.2.3 Síntomas y consecuencias del Burnout	37
a. Síntomas	37

b.	Fases del Burnout,	39
c.	Variables desencadenantes o antecedentes del Burnout	40
2.3	Perspectiva teórica	42
CAPÍTULO III		45
VARIABLE		45
3.2	Descripción de la variable	46
3.2.1	Definición conceptual	46
3.2.2	Definición operacional	46
3.2.3	Operacionalización de variable	47
CAPÍTULO IV		48
MARCO METODOLÓGICO		48
4.1	Tipo de investigación	49
4.1.1	Paradigma	49
4.1.2	Enfoque	49
4.1.3	Tipo	49
4.1.4	Diseño	49
4.2	Población y muestra.	50
4.2.1	Población	50
4.2.2	Muestra	50
4.4	Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
4.4.1	Técnica	50
4.4.2	Instrumento de recolección de datos	51
4.5	Validez y confiabilidad de instrumentos	53
4.5.1	Validez	53
4.5.2	Confiabilidad	53
4.6	Procedimiento de recolección de datos	54
4.7	Método de análisis e interpretación de datos	54
4.8	Normas éticas	54
CAPÍTULO V		55
RESULTADOS		55
5.1	Presentación de resultados	56
5.1.3	Nivel de Despersonalización	58
5.1.4	Nivel de Realización personal	59

CAPÍTULO VI	60
DISCUSIÓN	60
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas	66
ANEXOS	70
Anexo 1: Cuestionario de la variable	71
Anexo 2: Base de datos de la variable Burnout	73
Anexo 4: Matriz de consistencia	79

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de Operación de la variable Burnout	47
Tabla 2: Estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach	53
Tabla 3: Nivel de Burnout de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	56
Tabla 4: Nivel de agotamiento emocional de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	57
Tabla 5: Nivel de despersonalización de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	58
Tabla 6: Nivel de realización personal de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	59

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel del Burnout de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	56
Figura 2: Nivel de agotamiento emocional de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	57
Figura 3: Nivel de despersonalización de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	58
Figura 4: Nivel de realización personal de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015.	59

Resumen

La investigación titulada: “Burnout de los trabajadores de la Oficina de Almacén del Ministerio de Educación, 2015”, tuvo como problema general: comprobar ¿Cuál es el nivel del Burnout de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de educación, 2015?

El estudio de investigación es de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 45 servidores entre profesionales y técnicos, haciendo hincapié que la población está compuesto en su totalidad por varones, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”, adaptada al español por Salonova, (2000) y Gil-Monte (2002).

Los resultados logrados evidenciaron que el nivel de Burnout en los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015; permiten afirmar que predomina el nivel medio en un 89%; en tanto el 71% de trabajadores registran un alto nivel de agotamiento emocional, por otro lado despersionalización también registro un alto nivel siendo este orden del 87% y por ultimo solo se registró el 2% en el nivel alto de realización personal.

Se concluyó que en la totalidad de los trabajadores entrevistados el 89% evidencio un nivel medio de Burnout, mientras que el 11% mostro tener un alto nivel del mismo.

Palabras clave: Burnout, Agotamiento emocional, Despersionalización y Realización personal.

Abstract

The general purpose of the investigation entitled: "Burnout of employees of the Ministry of Education's Warehouse Office, 2015" was determining: What is the burnout level of employees of the Ministry of Education's Warehouse Office, 2015?

The research study is a descriptive one. It was conducted under a simple descriptive design. The method was descriptive. The study population was comprised by 45 employees, between professionals and technical, emphasizing that the population is composed entirely of men, who work in the warehouse office of the Ministry of Education, who have been working there for over 10 years on warehouse management. The questionnaire of "Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)" was used for data collection, and it was adapted to Spanish by Salanova, (2000) and Gil-Monte (2002).

The results evidenced the burnout level of employees of the Ministry of Education's warehouse office, 2015; results allow stating that a medium level prevails in 89% of the employees; while 71% of employees report a high level of emotional exhaustion, on the other hand depersonalization also reported a high level, reaching 87%, and last but not least, and finally the rate of only 2% and high level of personal accomplishment.

It was concluded that out of the total interviewed employees, 89% evidenced a medium level of burnout, while 11% showed a high level of it.

Key words: Burnout, Emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

Introducción

La investigación titulada “Burnout de los trabajadores de la Oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015”, el objetivo general planteado fue: Determinar el nivel de Burnout alcanzado.

El “Burnout”, síndrome de estar “quemado” o estrés laboral crónico, se suele dar, por lo general, en aquellos profesionales que implican un trato directo con los usuarios o la atención al público. Por lo que muchas de las investigaciones a las que se ha tenido acceso se acentúan en el entorno de los docentes y del personal de salud, no siendo esta una exclusividad de dichos profesionales, se ha podido identificar en muy escasos estudios que este síndrome también alcanza a otros grupos de profesionales, donde los niveles de exigencia laboral son altos o donde las actividades y/o funciones se encuentran dispersas, como es el caso de los trabajadores de la administración pública o servidores públicos, entre los que podemos ubicar a los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, quienes deben atender a personas entre ellas a usuarios internos y/o externos (proveedores) que de una u otra forma su trabajo requiere dedicación por las constantes exigencias del cumplimiento de objetivos y metas con resultados que se deben mostrar en tiempo real y con plazos perentorios, bajo la modalidad de rendición de cuentas.

La presente investigación titulada “Burnout de los trabajadores de la Oficina de almacén del Ministerio de Educación, 2015, se ha realizado en el departamento de Lima, en la sede Principal del Ministerio de Educación, en la cual se ha observado que existe Burnout por parte de los trabajadores, afectando notoriamente en el clima organizacional de la institución, generándose una serie de problemas que debilitan las relaciones interpersonales.

Siendo esta una investigación de carácter descriptivo-simple, se ha contado con una sola variable: Burnout la cual se relaciona directamente con los niveles de agotamiento emocional y de despersonalización de los trabajadores, es decir a niveles más altos de estas dimensiones más alto es el síndrome y por el contrario

a cuanto más alto son las realizaciones personales menores son los niveles de Burnout

Para terminar, la presente investigación se organizó bajo la siguiente estructura:

Capítulo I: Planteamiento del problema incluyendo la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia y contribución, objetivos.

Capítulo II: Marco referencial, donde se ha considerado los antecedentes, conceptos sobre las variables en estudio así como las dimensiones e indicadores y la perspectiva teórica.

Capítulo III: Variable, definición conceptual, operacional y operacionalización de la variable.

Capítulo IV: Marco metodológico, que incluye el tipo de investigación, enfoque diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, procedimiento de recolección de datos, método de análisis e interpretación de datos y normas éticas.

Capítulo V: Resultados, se presentan los resultados de la investigación.

Capítulo VI: Discusión se discute los resultados de la investigación con los antecedentes, finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos como son el cuestionario de recopilación de datos, base de datos y matriz de consistencia.