



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout en el personal administrativo del  
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo,  
Lima - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Yheini Liz Yumbato López**

**ASESOR:**

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**

**Sección:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**Lima – PERÚ**

**2017**

## **Página del Jurado**

---

Dra. Gladys Sánchez Huapaya  
Presidente

---

Dra. Yolanda Soria Pérez  
Secretario

---

Dr. Luis Alberto Núñez Lira  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios que me dio la oportunidad de vivir y porque siempre guía mi camino. A mi compañero de vida, mi esposo, por su amor incondicional, a mis padres Alicia y Rolando por su amor, por su consejos y porque son mi motivo para mejorar siempre.

La autora

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, que me brindó la oportunidad de seguir realizándome profesionalmente. Un agradecimiento especial a mi querido tío el Sr. Carlos López Trujillo por su apoyo desde siempre.

La autora

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Yheini Liz Yumbato López, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Síndrome Burnout en el Personal Administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017”, presentada, en 113 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA, Lima 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro 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, 04 de junio de 2017

---

Yheini Liz Yumbato López

DNI: 44652505

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Síndrome Burnout en el Personal Administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017”, realizado con el objetivo de conocer cuál es nivel del síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

El presente estudio consta de siete capítulos: introducción, marco metodológico, resultados, discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Los resultados de la investigación demuestran que existe un alto nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo (según cargo, sexo, edad), referente a las dimensiones: en el agotamiento emocional se observó un nivel moderado y alto de acuerdo al cargo, edad y sexo, en los resultados de cinismo o despersonalización, se observó un nivel moderado y alto y respecto a la realización personal, se observó un nivel alto de acuerdo al cargo, edad y sexo. Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	30
1.5 Objetivos	32
<b>II. Marco Metodológico</b>	33
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de la Variable	34
2.3 Metodología	35
2.4 Tipos de Estudio	35
2.5 Diseño	35
2.6 Población, muestra y muestreo	36
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	37
2.8 Método de análisis e interpretación de datos	40
2.9 Aspectos éticos	41
<b>III. Resultados</b>	42
<b>IV. Discusión</b>	64
<b>V. Conclusiones</b>	70
<b>VI. Recomendaciones</b>	72
<b>VII. Referencias</b>	74

**Anexos**

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Formato de los Instrumentos

Anexo 4: Validación de expertos

Anexo 5: Base de datos de la muestra



## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: Síndrome de Burnout.	34
Tabla 2 Variables intervinientes: cargo, sexo, edad.	35
Tabla 3 Jurados expertos.	39
Tabla 4 Interpretación del coeficiente de confiabilidad.	40
Tabla 5 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Síndrome de Burnout.	40
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje del personal administrativo cargo: especialista y gestor de becas.	43
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje del personal administrativo por edad.	44
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje del personal administrativo por sexo.	45
Tabla 9 Niveles de Síndrome de Burnout por edad y cargo.	46
Tabla 10 Niveles de Síndrome de Burnout por sexo y edad.	48
Tabla 11 Niveles de Agotamiento emocional por cargo y edad.	50
Tabla 12 Niveles de Agotamiento emocional por sexo y edad.	52
Tabla 13 Niveles de Cinismo/Despersonalización por cargo y edad.	55
Tabla 14 Niveles de Cinismo/Despersonalización por sexo y edad.	57
Tabla 15 Niveles de Realización personal por cargo y edad.	60
Tabla 16 Niveles de Realización personal por sexo y edad.	62

## Índice de Figuras

Figura 1 Personal administrativo encuestado del cargo: especialista y gestor de becas.	43
Figura 2 Personal administrativo encuestado por edad.	44
Figura 3 Personal administrativo encuestado por sexo.	45
Figura 4 Síndrome de Burnout en el cargo de especialistas por edad.	47
Figura 5 Síndrome de Burnout en el cargo de gestor de becas por edad.	47
Figura 6 Síndrome de Burnout en el personal de sexo femenino por edad.	49
Figura 7 Síndrome de Burnout en el personal de sexo masculino por edad.	49
Figura 8 Agotamiento emocional en el cargo de especialista por edad.	51
Figura 9 Agotamiento emocional en el cargo de gestor de becas por edad.	51
Figura 10 Agotamiento emocional en el personal de sexo femenino por edad.	53
Figura 11 Agotamiento emocional en el personal del sexo masculino por edad.	54
Figura 12 Cinismo/Despersonalización del personal en el cargo de especialista por edad.	56
Figura 13 Cinismo/Despersonalización del personal en el cargo de gestor de becas por edad.	56
Figura 14 Cinismo/Despersonalización del personal de sexo femenino por edad	58
Figura 15 Cinismo/Despersonalización del personal de sexo masculino por edad.	59
Figura 16 Realización personal en el cargo de especialista por edad.	60
Figura 17 Realización personal en el cargo de gestor de becas por edad.	61
Figura 18 Realización personal de los profesionales administrativos de sexo femenino por edad.	62
Figura 19 Realización personal de los profesionales administrativos del sexo masculino por edad.	63

## Resumen

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar en qué nivel está presente el síndrome de Burnout en el personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima – 2017.

Se trata de una investigación tipo básica que se ubica en el nivel descriptivo, de diseño no experimental. La muestra es no probabilística, estuvo conformada por 137 profesionales, y el instrumento de investigación cumplió con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. El método que se utilizó en la investigación fue el método científico, como método general.

Los resultados de la investigación demuestran que existe un alto nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo (según cargo, sexo, edad), el personal especialista de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 51,5%, y los de 51 años a más en un 47,0%, los del cargo de gestor de becas en un 47,9%, igual porcentaje que los comprendidos en las edades de 51 años a más. También se pudo determinar que los de sexo femenino de 24 a 50 años de edad manifestaron síndrome de Burnout en un nivel alto de 57,1%, los de sexo masculino en un 43,2%, mientras que las de sexo femenino de 51 años a más en un 41,3%, y los de sexo masculino en un 47,4%. Siendo estos resultados de un nivel alto se requiere tomar atención en la prevención del síndrome de Burnout.

Palabra clave: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, realización personal.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the level of burnout syndrome in the administrative personnel of the national program of scholarships and educational credit, Lima - 2017

It is a basic type research that is located at the descriptive level, of non-experimental design. The sample is not probabilistic, was made up of 137 professionals, and the research instrument met two requirements that are the validity and reliability that was performed before applying the survey. The method used in the research was the scientific method, as a general method.

The results of the research show that there is a high level of burnout syndrome in the administrative staff (depending on the job, sex, age), specialist staff aged 24-50 reported it in 51.5% 51 years of age in 47.0%, those of the charge of scholarship manager in 47.9%, equal percentage that those included in the ages of 51 years and over. It was also found that females aged 24 to 50 years showed burnout syndrome at a high level of 57.1%, males 43.2%, while females 51 years old To more in 41.3%, and the males in 47.4%. Being these results of a high level, it is necessary to take care in the prevention of the syndrome of burnout.

Key word: Burnout syndrome, emotional exhaustion, cynicism or depersonalization, personal fulfillment.

# **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

Flor, Álvarez y Honores (2015), en la tesis *Estudio del Burnout, para obtener el título de magister en gerencia hospitalaria*. El objetivo general fue describir las dimensiones del Síndrome de Burnout (Síndrome del Quemado) en los profesionales de la medicina del Hospital de Especialidades Guayaquil “Dr. Abel Gilbert Pontón” en el contexto de salud ecuatoriano. Por otro lado el diseño de investigación fue descriptivo de corte transversal, dentro de sus conclusiones señalo que existen niveles medio-altos de las dimensiones agotamiento y cinismo del Síndrome de Burnout.

Seguel (2014) en la tesis: *Factores relacionados con fatiga y Burnout en personal de enfermería en relación a la presencia de exceso de trabajo*, la cual se elaboro para optar el grado de doctor en enfermería, el objetivo fue describir la influencia que tienen los factores personales, familiares y laborales en la intensidad de fatiga y síndrome de Burnout del personal de enfermería con y sin exceso de trabajo de Hospitales de alta complejidad y Centro de Salud Familiar de las ciudades de Valdivia y Concepción en el periodo 2012 – 2013. El tipo de estudio fue cuantitativo, observacional, transversal, de correlación, explicativo y comparativo, dentro de sus conclusiones señalo que la fatiga tanto física como cognitiva es moderada en el personal de enfermería sin embargo el síndrome de Burnout se distribuye en clasificaciones medias y bajas, en el caso de la eficacia profesional es más bien percibida como alta, por lo tanto, el comportamiento de los dos marca algunas diferencias, de tal manera que los funcionarios más que desgastados profesionalmente se encuentran fatigados y es donde se debe enfocar los esfuerzos para prevenir otros problemas, que incluso pueden llegar al síndrome de Burnout. En este sentido los centros de salud hospitalarios y centros de salud familiar presentan características laborales diferentes en cuanto al tipo de trabajo y la demanda de la comunidad por la atención, lo que no significa que el comportamiento de la fatiga y el síndrome de Burnout sea menor en la atención menos compleja.

Mercado (2014), en el trabajo de investigación: *Burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago*, realizado para optar el grado de Magister en Psicología, tuvo como objetivo general analizar la relación existente entre las dimensiones de Burnout y las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes, que realizan clases a estudiantes de enseñanza media de establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados de las comunas de la provincia de Santiago, el tipo de estudio fue cuantitativa, multivariada y transversal, dentro de sus conclusiones sostuvo que la baja realización profesional se relaciona con un estilo activo y centrado en los problemas, en el que se trata de entender la situación estresante y se define un curso de acción, pero que aun así se evidencia que el docente siente que no logra entender a las personas con las que trabaja, y no logra crear el clima apropiado con los estudiantes, aun cuando intenta hacerse cargo de las dificultades. Esto podría estar mediado por factores laborales externos, como por ejemplo las características de la organización, nuevas demandas del sistema educativo, nuevos requerimientos de los estudiantes, condiciones contractuales, entre otras, las que podrían estar impactando en su condición de salud laboral. En general no está en manos del docente de manera individual poder solucionarlo, lo que le podría generar frustración dado el estilo de afrontamiento en el que se encuentra posicionado.

Oramas (2013), en la tesis: *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*, desarrollada para optar el grado científico de doctor en ciencias de la salud, el objetivo general fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria, el tipo de investigación fue descriptiva con un diseño transversal, y dentro de sus conclusiones sostiene que el grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo. El síndrome de Burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando

docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal.

Cialzeta (2013) en la maestría en salud realizó la tesis titulada: *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad*, para obtener el título de maestro en gerencia de servicios de salud, el objetivo general fue identificar la presencia y grado de afectación del Síndrome de Burnout en Médicos de un hospital general de alta complejidad. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal y de campo. Dentro de sus conclusiones se pudo evidenciar una elevada tasa de síndrome de Burnout (44%) en médicos de un hospital de alta complejidad de la ciudad de corrientes.

Rodríguez, Rodríguez, Riveros, Rodríguez y Pinzón (2011), en la tesis titulada: *Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010*, tuvo como objetivo general estimar la prevalencia y los factores asociados del síndrome de burnout, el estudio fue de corte transversal con carácter mixto descriptivo y exploratorio, dentro de sus conclusiones sostuvo que respecto al síndrome Burnout existe una prevalencia del 2,2%, en los niveles de agotamiento emocional y en despersonalización fue de 20,6% y 16,8% respectivamente.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

Toledo (2016), en la tesis titulada: *Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Santé de Lima*, tuvo como objetivo general determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Santé de Lima en el año 2015, el estudio fue descriptivo de tipo transversal. Dentro de sus conclusiones señala que la dimensión que mostró mayor afección en el personal de salud fue la despersonalización con 76.7 %, seguida de agotamiento emocional, presentó en 48.2 % de los encuestados. La dimensión de realización personal presentó nivel bajo en un 60.7%.



Romero (2015), en la tesis: *Relación entre el desempeño docente y el desgaste laboral de los profesores de nivel secundario de la I. E. Pedro Ruiz Gallo - 2015*. Realizada para optar el grado Académico de Magister en Ciencias de la Educación, el objetivo general fue especificar cómo se relaciona el desempeño docente con el desgaste laboral de los profesores del nivel secundario, el tipo de investigación fue con enfoque mixto de tipo descriptivo correlacional, y dentro de sus conclusiones sostuvo que el resultado estadístico (95%), que las capacidades pedagógicas dan confianza al profesor de que su desempeño será muy bueno en razón a sus conocimientos, empleo de la didáctica y su actualización pedagógica, en contraposición con el agotamiento físico y emocional (8%) del desgaste laboral docente. Asimismo los docentes aseguran que se preocupan constantemente por sus alumnos y mantienen una buena comunicación con sus compañeros, en contraposición con la despersonalización (9%) y baja realización personal (3%) del desgaste laboral docente.

Ortega (2015), en la tesis: *Prevalencia de Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, el objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout, en los Internos de medicina, el estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, y dentro de sus conclusiones señaló que la dimensión despersonalización mostraba niveles altos en el 71.62% de los internos encuestados. Por otro lado respecto a la dimensión de agotamiento emocional presento niveles altos en 48.28% de los internos encuestados, la dimensión Realización personal presento un nivel bajo en el 27.39% de los internos de medicina.

Salazar (2015), en la tesis: *Síndrome de Burnout en docentes de la escuela de estomatología – UPAO 2014*, tuvo como objetivo conocer el nivel de síndrome de Burnout en los docentes de la escuela de estomatología UPAO, el tipo de diseño fue observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, dentro de sus conclusiones sostuvo que respecto al sexo masculino en 44 docentes se encontró un nivel alto de realización personal con un 100% en contraposición al sexo femenino con 18 docentes obtuvieron 90%; igualmente en los solteros con 21 docentes se ubicaron en el nivel alto de realización personal con el 100% y 38

docentes casados un 97.44%. Se encontró que 60 docentes con  $\leq 20$  horas de trabajo predominó el nivel alto de realización personal en un 97.77%. Según área de desempeño 37 docentes del área de rehabilitación oral se ubicaron en el nivel alto de realización personal en un 97.37% seguido el área de cirugía con un 96.15%. Según institución de trabajo 53 docentes que laboran en UPAO se encontró en el nivel alto de realización personal con un 96.36%.

Silva (2015) en la tesis titulada: *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el período octubre – diciembre 2015*, el objetivo fue determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital, el estudio fue de tipo observacional, descriptivo, analítico de corte transversal y de fuente de información prospectiva. Dentro de sus conclusiones señaló que el personal médico del área crítica del hospital San José presentó un leve prevalencia del síndrome de Burnout, asimismo presentan un gran porcentaje de “cansancio emocional”, “despersonalización” y realización personal, asimismo el personal del servicio de medicina tiene los niveles más altos de cansancio emocional”, despersonalización y realización personal, el personal del servicio de cirugía comparte los niveles más altos de despersonalización con medicina, y ella sola tiene los niveles más bajos de realización personal.

Miranda (2014) en la tesis *Factores asociados al síndrome de Burnout en médicos de un centro de salud privado de Lima*, para obtener el grado de magister en gerencia de servicio de salud, el objetivo fue Identificar los factores asociados al síndrome de Burnout, en sus tres dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización profesional), en un centro de salud privado de la ciudad de Lima, Perú durante el mes de diciembre del 2012. El estudio fue descriptivo, observacional, transversal y prospectivo, dentro de sus conclusiones sostuvo que la dimensión cansancio emocional presenta un nivel alto de 70.3%, mientras que la despersonalización representa un 38,5%, y el nivel bajo de 18,9% se refiere a la realización personal.

Avalos (2013), en la tesis titulada: *Síndrome de Burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer en el Perú, 2012*, para optar el grado de magister en terapia familiar, el objetivo general fue determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, dentro de sus conclusiones señala que aplicando el inventario de síndrome de Burnout de Maslach permitió hallar que en el 62.1% de abogados se registra un nivel bajo de Burnout y en el 37.9% de los abogados se ha hallado un nivel medio, ninguno registraba niveles altos.

Soto y Valdivia (2012), en la tesis *Niveles del síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao*, para optar el grado de maestro en educación mención en psicopedagogía de la infancia, el objetivo general fue determinar el nivel del síndrome de Burnout en las profesoras, el tipo de investigación fue descriptivo simple, dentro de sus conclusiones señalaron que se encontró el síndrome de Burnout en un nivel bajo, así como en el agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal, notándose una población propensa a desarrollar el síndrome de Burnout.

Mendoza (2012), en la tesis: *Factores asociados al síndrome de Burnout como herramienta de gestión en odontología*, para optar el grado de maestro en educación mención en psicopedagogía de la infancia, el objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal odontológico de una clínica de servicios odontológicos y sus factores asociados. El diseño fue de tipo observacional de corte transversal, y dentro de sus conclusiones señaló que en el personal odontológico se encontró en un término medio del síndrome de Burnout, 36% para el cansancio emocional, 40% despersonalización y 56% en la realización personal, por lo que señala que burnout está en la fase de instalación.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

La investigación está enmarcada en la fundamentación de la variable, sustentada en las bases teóricas que se tomaron en cuenta para el desarrollo de la investigación.

### **Bases teóricas de la variable 1: Síndrome de Burnout**

#### **Teorías sobre la variable Síndrome de Burnout**

Maslach y Jackson (1981) citadas por El Sahili (2011) señalaron respecto al Burnout “es un desgaste emocional compuesto por el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los diferentes profesionales involucrados en ayudar a otras personas, las mismas que son clasificadas como dimensiones” (p. 8 ).

50 minutos (2016) el síndrome de Burnout proviene de la palabra inglesa que se utilizó por primera vez en 1969 para describir un fenómeno psicológico específico del mundo laboral, descrito por primera vez por Harold Bradley presente en agentes de libertad que trabajan en un programa de tratamiento comunitario para delincuentes juveniles.

Luego en 1974 el psicólogo Herbert Freudenberger en un nuevo artículo describe el proceso de desmoralización, desilusión y de cansancio, que ve en los voluntarios que colaboran en la clínica. Asimismo el psicoanalista y el propio especialista fueron víctimas del desgaste profesional. Freudenberger considerado el padre espiritual del concepto mediante la frase “quemadura interna”, con la cual compara a las personas con viviendas que han sufrido un incendio.

Por otro lado en 1976 Christina Maslach en su investigaciones en psicología social, amplía el concepto de Burnout el cual no solo afecta a persona cuya profesión requiere un fuerte compromiso emocional y social como a los médicos, sino a trabajadores sociales, profesores y abogados.

Es relevancia señalar que el Burnout es un verdadero anómalo social que no perdona a ningún sector laboral.

Según el autor se concluye que el síndrome de Burnout es originariamente inglesa la misma que se empezó utilizar en el año 1969 para referir un anómalo psicológico definido del mundo laboral, explicado por primera vez por Harold Bradley un profesional que trabajaba en un programa de tratamiento comunitario para jóvenes delincuentes.

Freudenberger calificado como el padre espiritual, detalla que el proceso de desánimo, agotamiento y decepción que venían sufriendo lo compara con la frase “quemadura interna”, por lo que iguala a las personas con casas que han sufrido un incendio. Asimismo Maslach psicología social, profundiza el concepto de Burnout, descubriendo que no solamente afecta al individuo cuya carrera solicita de una gran responsabilidad emocional y social como los médicos, sino también a abogados, profesores y trabajadores sociales.

Friedman citado por Napione (2015), señaló que el Burnout “es un síndrome relacionado con el trabajo, nace de una discrepancia entre niveles previstos y observados de autoeficacia profesional del individuo. A su vez considera que el Burnout tiene tres dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización profesional” (p. 63).

Maslach (2001) citado por González, Lacasta y Ordóñez (2008) señaló que el Burnout “es un síndrome psicológico que responde a estresores interpersonales en el trabajo, y responde a tres dimensiones: a) agotamiento desbordante, b) sentimientos de “cinismo” y sensación de desconexión del trabajo, c) sensación de ineficacia y de ausencia del logro” (p. s/n).

Pines, Aronsob y Kafry (1981) citados por Ferran (2012) señalaron que el Burnout es “un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por la

implicación, durante largos periodos de tiempo, en situaciones que afectan emocionalmente” (p. 81).

Henschen (1986) citado por Ferran (2012) señaló que el Burnout es “un estado de agotamiento mental, emocional y físico provocado por la persistente búsqueda de la consecución de un objeto cuando la posibilidad de logro del mismo está dramáticamente opuesta a la realidad” (p. 81).

Caldas, Castellanos, Hidalgo (2016) señalaron que “es una situación de agotamiento y falta de motivación que se produce por una sensación continua y avanzada de estrés laboral. Es una reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos, sobre todo cuando tienen problemas o motivos de sufrimiento. Esto se da sobre todo en profesionales que mantienen contacto directo con las personas, que requieren un elevado grado de compromiso y exigen un gran rendimiento, como los médicos, enfermeros, psicólogos, psiquiatras, profesores, policías, trabajadores sociales, entre otros”. El Burnout “abarca tres dimensiones: agotamiento emocional, deshumanización, falta de realización personal” (p. 133).

Achaufeli y Enzmann (1998) citado por Sahili (2015) señalaron que “el síndrome de Burnout como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales, cuyas características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p. s/n).

El autor describe al síndrome de Burnout como el estado negativo continuo de la mente vinculado con el trabajo, que puede ocurrir en personas comunes, con síntomas como el cansancio, desmotivación y **generación** de actitudes disfuncionales en el trabajo.

González, Lacasta y Ordóñez (2008) señalaron que el “síndrome de Burnout constituye la fase avanzada de las situaciones de estrés profesional y se caracteriza por una pérdida radical de la preocupación y de todo sentimiento

emocional hacia las personas con las que se trabaja, llegando la persona que lo padece a mostrar una actitud fría e impersonal, un aislamiento social y hasta una deshumanización en el trato personal” (p. 5).

Para el autor el Burnout es en un ciclo avanzado de las circunstancias de estrés laboral, cuyos síntomas son la falta de la preocupación por los sentimientos hacia las personas con las que trabaja, mostrándose como un individuo de actitud fría y con aislamiento social.

### **Definiciones del Síndrome de Burnout**

Maslach y Jackson (1981) citadas por El Sahili (2011) señalaron respecto al Burnout que “es un desgaste emocional compuesto por el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los diferentes profesionales involucrados en ayudar a otras personas, las mismas que son clasificadas como dimensiones” (p. 8).

El Burnout es un cansancio emocional que se dimensiona por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que sufren los distintos profesionales implicados en ayudas a otros individuos.

Freudenberger citado por El Sahili (2011) señaló que Burnout “es una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que hizo que se gastara la energía, los recursos personales y la fuerza anímica del individuo” (p. 7).

Bosqued (2008) el Burnout “es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que da respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción”. En sus fases más avanzadas, se manifiesta en una sensación continuada de no poder más, de estar al límite de las fuerzas, de estar límite de las fuerzas, de estar a

punto de venir abajo, de que “se le van a quemar los plomos” o “fundir los fusibles” (p. 25).

Borobia,(2007), el síndrome de Burnout o de “estar quemado” se entiende como el estadio final de una acumulación de estrés laboral crónico (p. 750).

### **Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout**

Basado en el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) donde se establece las siguientes dimensiones: Agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, y baja realización personal.

#### **Dimensión 1: Agotamiento emocional**

Maslach y Jackson (1981) citadas por El Sahili (2011) señalaron que el agotamiento emocional como “un sentimiento donde los recursos emocionales y físicos se han esfumado” (p. 8).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Uribe (2016) señalaron que el agotamiento emocional “se caracteriza por una falta o carencia de energía, entusiasmo y sentimiento de que se agotan los recursos” (p. s/n).

Maslach y Leite, citados por Zapata (2012) señalaron que los profesionales se sienten desgastados y con la sensación de no poder recuperarse. En la mañana carecen de la energía suficiente para enfrentar nuevos proyectos o los que estaban ejecutando. Algunos de ellos afirman sentirse “como si no hubieran dormido”. Esta situación sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo (p. 82).

Para el autor respecto al agotamiento emocional, los profesionales tienen una sensación de cansancio y no poder reponerse. Por la mañana sufren de falta de energía suficiente para luchar nuevos retos o continuar con lo que vienen realizando. En algunos casos señalan que tiene la sensación de no haber dormido.



Friedman citado por Napione (2011), señaló que el agotamiento emocional “es la reacción más destacada frente al estrés ante las demandas laborales y la sensación de falta de realización en el trabajo” (p. 63).

Maslach (2001) citado por González, Lacasta y Ordóñez (2008), señaló que “el agotamiento representa la dimensión básica del estrés. Así mismo, refiere que es un sentimiento de desbordamiento y a la sensación de haber agotado los propios recursos emocionales físicos” (p. s/n).

Bosqued (2008) el agotamiento emocional “surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales” (p. 19).

El agotamiento según Weingerg y Gould (1996) y Garcés, 2004; Garcés y Jara, 2002, quienes asumieron el modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981), citados por Márquez y Garatachea (2013), señalan “que se expresa a través de una extenuación física y emocional en la que el sujeto percibe que no puede dar más de sí, pierde la motivación, la energía y la confianza; en inestabilidad personal reflejada en respuestas negativas hacia los demás, como sentimientos y actitudes de frialdad, cinismo, distanciamiento o pensamientos negativos; y sensaciones de baja realización personal, en donde el sujeto no se percibe competente, juzga negativamente su nivel de habilidad, demuestra baja autoestima, sensación de fracaso, depresión y aumento de los niveles de ansiedad” (p. 161).

Para los autores, el agotamiento se expresa como acabamiento emocional y físico, donde el individuo cree que no puede dar más, carece de motivación, autoestima y energía. Además el individuo se considera fracasado, deprimido y con altos niveles de ansiedad.

## **Dimensión 2: Cinismo o despersonalización**

Maslach y Jackson citados por Zapata (2012) señalaron que esta dimensión “comprende: la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actividades negativas de inestabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado” (p. 84).

Maslach y Jackson (1981) citadas por El Sahili (2011) señalaron que el cinismo “es un punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo” (p. 8).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Uribe (2016) señalaron que el cinismo se caracteriza por tratar a los clientes y colegas como objetos (p. s/n).

Maslach (2001) citado por González, Lacasta y Ordóñez (2008) señalaron que el sentimiento de cinismo o despersonalización “representan la dimensión del contexto interpersonal del burnout, que es una respuesta negativa o desconectada de varios aspectos de la actividad laboral” (p. s/n).

Para el autor esta dimensión se particulariza por tratar a las personas que lo rodean en el trabajo como si fueran objetos.

Bosqued (2008) “la despersonalización en muchos casos sobreviene como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, al haberse venido abajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con su intensidad”. Así el profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta como una forma de auto protección (p. 26).

## **Dimensión 3: Realización personal**

Maslach y Jackson (1981) citadas por El Sahili (2011) señalaron que la baja realización personal “es un pobre sentido de logro, son sentimientos de incompetencia y baja autoeficacia” (p. 8).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Uribe (2016) señalaron que la disminución de la realización personal en el trabajo, “se manifiesta por una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa” (p. s/n).

Maslach y Jackson citados por Zapata (2012) esta dimensión “se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente” y, que en el caso del síndrome de Burnout, “corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos y con nociones de insuficiencia personal y baja autoestima profesional” (p. 86).

De acuerdo al autor, esta dimensión hace referencia a las sensaciones de competencia y obtención del éxito en el entorno laboral donde se desempeña regularmente.

Bosqued (2008) consideró la baja realización personal “como una sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores”. El profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos con él, que tienden a vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que tiene como consecuencia una merma en la autoestima (p.26).

Maslach (2001) citado por González, Lacasta y Ordóñez (2008) señaló que el componente de ineficacia o logro reducido representa la dimensión de autoevaluación del burnout, Así mismo se refiere a sentimientos de incompetencia y a una sensación de falta de productividad laboral (p. s/n).

Según el autor, el sujeto se siente incompetente y a la vez siente que carece de rendimiento laboral.

### **1.3 Justificación**

La presente investigación contrasta los conocimientos existentes para enfatizar en la importancia de conocer sobre el síndrome de Burnout en el personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, para poder favorecer la buena gestión del personal; según la teoría de Maslach y Jackson (1981).

#### **Justificación Práctica**

El desarrollo de la presente investigación brinda información sobre la presencia del síndrome Burnout en el programa nacional de becas y crédito educativo y cuyos resultados sean considerados en la toma de decisiones por parte de la alta dirección y el área recursos humanos de la entidad.

#### **Justificación Metodológica**

Se ha identificado la problemática respecto al Síndrome Burnout en el Personal Administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017, mediante el método científico como método general, situaciones que pueden ser investigados por la ciencia, una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones.

#### **Justificación Social**

La presente investigación brinda una serie de beneficios al personal administrativo ya que presenta información referente a un síndrome relacionado con el trabajo. Friedman Isaac citado por Napione (2015, p. 63), señaló que el Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo, nace de una discrepancia entre niveles previstos y observados de autoeficacia profesional del individuo.

## **Justificación Legal**

Ley 30222 que modifica la ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo

Ley N° 27293.- Legislación básica Seguridad y Salud en el Trabajo de Perú.

Decreto Supremo 002-2013-Tr: Aprueban la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (Publicado El 2013-05-02)

Ley 29783, De Seguridad Y Salud En El Trabajo.

Decreto Supremo 005-Tr-2012, Reglamento De Desarrollo De La Ley 29783

Decreto Supremo 006-2014-Tr: Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-Tr.

## 1.4 Problema

### 1.4.1 Realidad Problemática

Becerra (2016) en la organización panamericana de la salud y la organización mundial de la salud (OPM/OPS) sostuvo que el estrés laboral no es un tema extraño para nadie debido a que hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades, cuyo resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales.", sostuvo que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Asimismo Ceprit (2015), el Centro de prevención de riesgos del trabajo sostiene que los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pueden generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de Burnout, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros, los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas.

Es el agotamiento psíquico que surge cuando el trabajador advierte que han quedado defraudadas sus expectativas respecto al trabajo y no tiene medios para modificar el curso de las cosas. El síndrome de Burnout comporta una respuesta inadecuada a un estrés crónico que no surge de manera súbita, sino que es un proceso continuo que aparece progresivamente en el ámbito laboral.

Dado que es la salud un factor importante para el desenvolvimiento y por ende para el desarrollo del ser humano tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana es importante abordar temas como el síndrome de Burnout y su prevalencia e impacto del estrés en la vida laboral.

Es por ello la importancia en el Programa Nacional de Becas y Crédito educativo, tomar atención en ciertos aspectos que se observó en el personal que trabaja de forma más directa con los becarios, debido a que permanecen más horas de su jornada laboral presentan cierto desánimo y cansancio; además tienen contratos de trabajo por periodos cortos generando inestabilidad para ellos, viéndose que ante situaciones adversas podrían ocasionar estados de apatía e irritabilidad.

De acuerdo a esta situación, se planteó realizar la investigación para verificar el nivel del Síndrome Burnout en el Personal Administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017.

### **Problema General**

¿Cuáles son los niveles del síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2017?

### **Problemas Específicos**

#### **Problema específico 1:**

¿Cuáles son los niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo?

#### **Problema específico 2**

¿Cuáles son los niveles de cinismo o despersonalización del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo?

### **Problema específico 3**

¿Cuáles son los niveles de realización personal del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo?

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar cuáles son los niveles del síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2017.

### **Objetivos Específicos:**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar los niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar los niveles de cinismo o despersonalización del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar los niveles de realización personal del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.



## **II. Marco Metodológico**

## 2.1 Variables

### Definición conceptual de la variable Síndrome de Burnout.

Maslach y Jackson (1981) citadas por El Sahili (2011) señalaron respecto al Burnout que, es un desgaste emocional compuesto por el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los diferentes profesionales involucrados en ayudar a otras personas, las mismas que son clasificadas como dimensiones (p. 8).

## 2.2 Operacionalización de la Variable

Variable: Operacionalmente la variable Síndrome de Burnout se enmarca en 3 factores o dimensiones que se debe tener en cuenta para evaluarlo: agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, realización personal. La variable se mide de los resultados obtenidos de la encuesta que se realizará al personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima 2017.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Síndrome de Burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Agotamiento emocional	Jornada laboral Frustración Agotamiento	Del 1 al 09	(5) Siempre (4) Casi siempre	Bajo [22 – 51]
Cinismo o despersonalización	Actitud distante Insensible Indiferencia	Del 10 al 15	(3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Moderado [52 – 81]
Realización personal	Autoestima baja Desilusión Abandono del trabajo Desvalorización	Del 16 al 22		Alto [82 – 110]

Tabla 2

*Variables intervinientes: cargo, sexo, edad*

Valor	Cargo	Sexo	Valor	Edad	Valor
1	Especialista	Femenino	1	<=23	Mín. 23
2	Gestor de becas	Masculino	2	24 – 50 51+	Máx. 76

### 2.3 Metodología

Se empleó el método científico, que es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica.

Bunge, citado por Tamayo (2004) dijo que “el método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: donde no hay método científico, no hay ciencia” (pp. 28\_29).

### 2.4 Tipos de Estudio

El tipo de estudio es básica, Carrasco, (2009) porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analizan para perfeccionar sus contenidos (p. 43).

### 2.5 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014), afirmaron

que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 152).

El diseño de la investigación es descriptivo de corte transversal, el diseño de corte transversal según Liu y Tucker citados por Hernández et al. (2014), son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p. 154).

Los estudios descriptivos según Hernández et al. (2014) “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Por otro lado Díaz (2009) el tipo de la investigación es descriptivo ya que busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diferentes aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un tipo de estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga (p. 180, 182).

## **2.6 Población, muestra y muestreo**

Carrasco (2006), la población es el “conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 237). La población estuvo compuesta por 212 profesionales, personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima - 2017.

**Muestra:**

En cuanto a la muestra Hernández et al. (2014), señalaron que la muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta (p. 173).

El tipo de muestra fue no probabilística o dirigida, que es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores, donde, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p. 176).

La muestra estuvo conformada por la población de 137 profesionales que ocupan el cargo de especialista y gestor de becas, de sexo masculino y femenino, cuyas edades están comprendidas entre  $\leq 23$  a 76 años, quienes son parte del personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima - 2017.

## **2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **Técnicas e Instrumentos**

#### **Encuesta**

Para la recolección de datos se empleó la encuesta, la cual se adjunta al anexo, del elemento muestral de una población determinada por medio de un cuestionario que contiene las variables sometidas a medida.

## Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, Hernández et al. (2014), sostuvieron que, toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad (p. 200).

El instrumento fue de 22 preguntas en forma de afirmaciones, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

## Ficha Técnica

### Datos generales

Título:	Cuestionario síndrome Burnout
Autor:	Basado en el Inventario de Burnout de Maslach (MBI, por sus siglas en inglés) (Maslach y Jackson, 1981 a.) cuestionario de 22 preguntas en una escala de autoreporte tipo Likert.
Procedencia:	Lima 2017
Objetivo:	Determinar el nivel del síndrome de Burnout.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar en qué nivel está presente el síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2017.
Estructura:	La escala consta de 22 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

## Validación y confiabilidad de instrumentos

Hernández et al. (2014), señalaron que, validez refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (p. 204).

La validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, considerándose los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad. La evaluación de juicio de expertos arrojó que hay suficiencia en los Ítems, por tanto el cuestionario es aplicable tal como lo muestra la tabla 2.

Tabla 3

*Jurados expertos*

<b>Experto</b>	<b>Experto</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Metodólogo	Aplicable
Mg. Flor Elvira Ríos Rivero	Metodólogo	Aplicable

## Confiabilidad

Hernández et al. (2014) la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p. 200).

La confiabilidad se determinó con el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual es aplicable a escalas de valores tipo Likert. Así mismo se realizó la prueba piloto a una muestra de 20 profesionales del programa nacional de becas y crédito educativo.

Tabla 4

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Ruíz B. (1998, p.55).

Como podemos observar, la tabla 2 y 3 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones aplicado en 20 encuestados.

Tabla 5

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Síndrome de Burnout*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,887	22

En la tabla 4 se observa que se sometieron al análisis de confiabilidad 22 ítems de la variable síndrome de Burnout que dio como resultado 0,887, que según los valores refleja muy alta confiabilidad.

## 2.8 Método de análisis e interpretación de datos

El trabajo de investigación hizo uso del método científico como método general, este método es el conjunto de procedimientos, técnicas y estrategias para analizar y resolver situaciones y/o problemáticas.



## **2.9 Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados

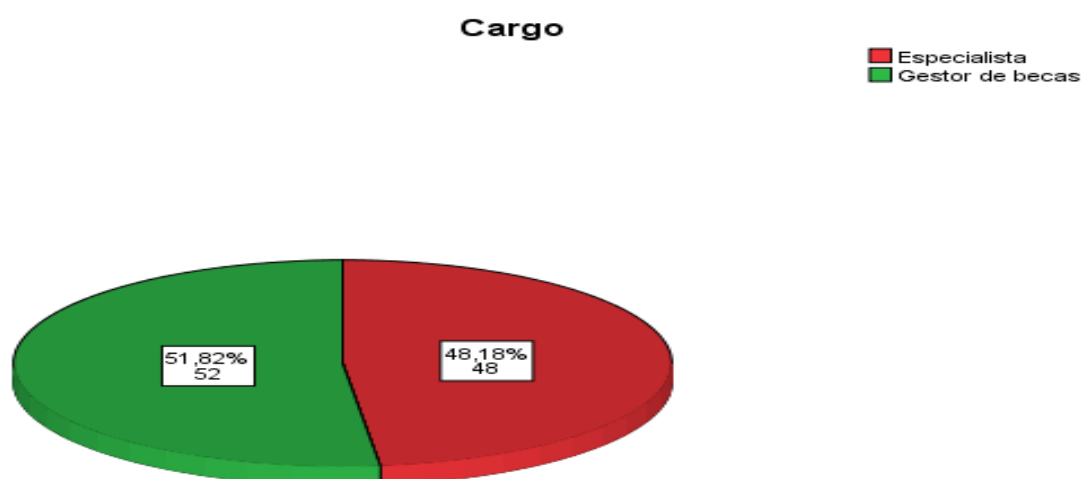
Seguidamente se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta, en primer lugar se realizó el análisis descriptivo de los datos generales; y posteriormente el análisis realizado mediante el tratamiento estadístico SPSS 22.

La tabla 6 figura 1 muestran que del total de encuestados el 51,8% desempeña el cargo de gestor de becas, mientras que el 48,2% es personal que ocupa el cargo de especialista del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima 2017.

Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje del personal administrativo cargo: especialista y gestor de becas*

		Cargo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Especialista	66	48,2	48,2	48,2
	Gestor de becas	71	51,8	51,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	



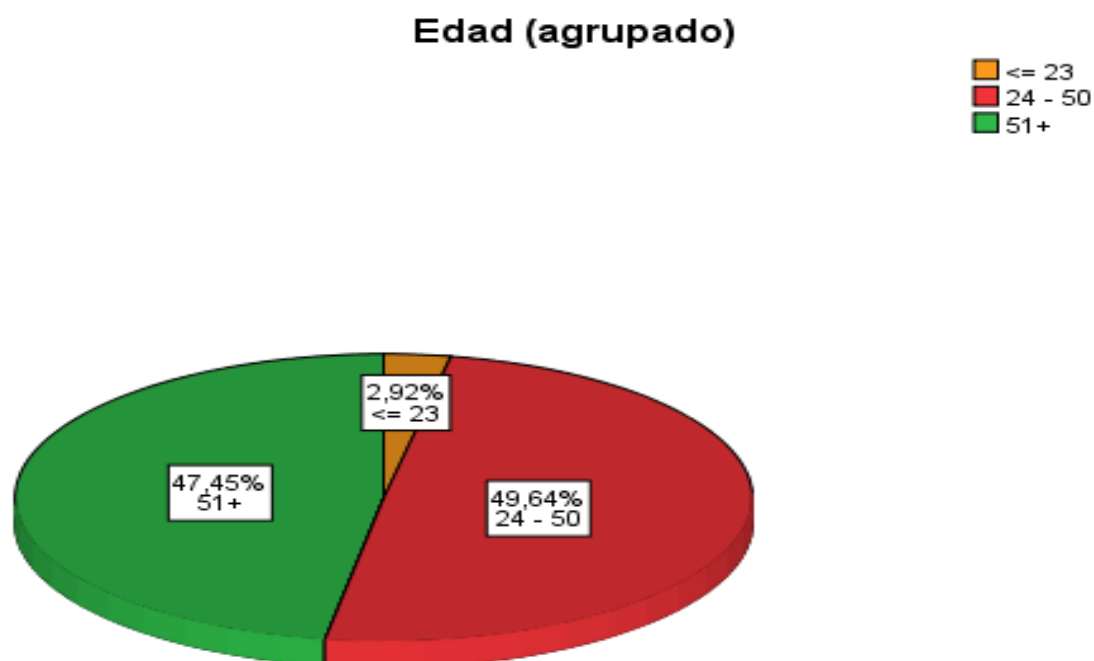
*Figura 1. Personal administrativo encuestado del cargo: especialista y gestor de becas*

La tabla 7, figura 2 muestran que, del total de encuestados del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima 2017, el 2,9% son de 23 años de edad, el 49,6% corresponde al personal de 24 a 50 años, mientras que el 47,4% tienen de 51 años de edad a más.

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje del personal administrativo por edad*

		<b>Edad (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 23	4	2,9	2,9	2,9
	24 - 50	68	49,6	49,6	52,6
	51+	65	47,4	47,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	



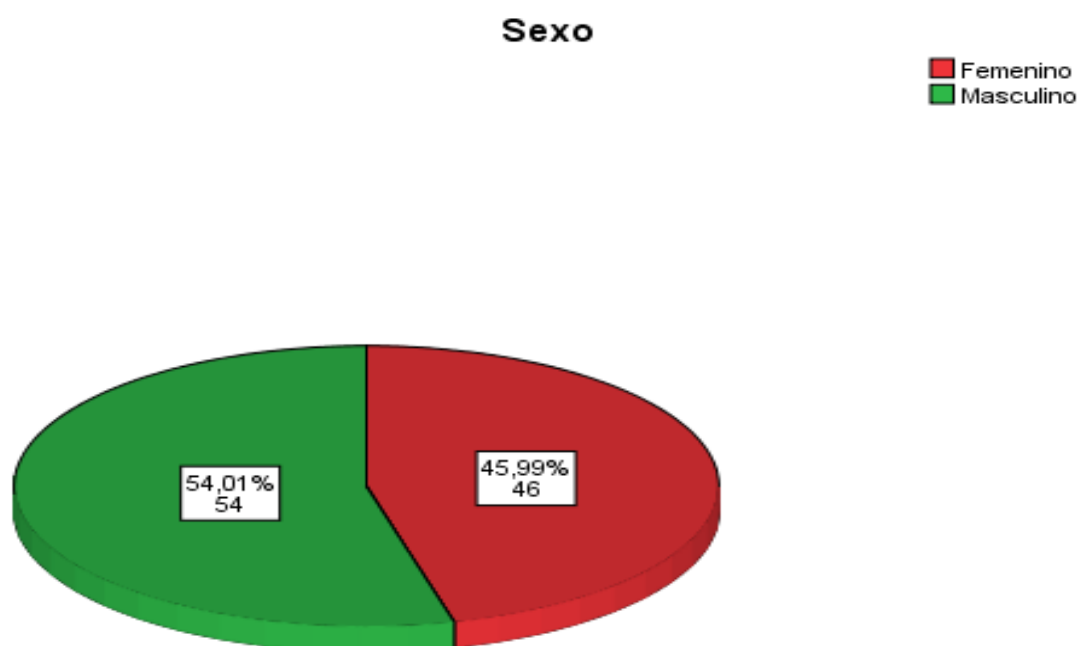
*Figura 2. Personal administrativo encuestado por edad*

La tabla 8, figura 3 muestran que, del total de encuestados del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima 2017, el 63% son del sexo femenino, mientras que el 54,0% son del sexo masculino.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje del personal administrativo por sexo*

		<b>Sexo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	63	46,0	46,0	46,0
	Masculino	74	54,0	54,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	



*Figura 3. Personal administrativo encuestado por sexo*

### **Resultado general de la investigación**

En la tabla 9, figura 4 y 5 se observa que el 100% de encuestados manifestaron un nivel alto de síndrome de Burnout, en la tabla se tiene información cruzada de los resultados donde los especialistas encuestados de  $\leq 23$  años de edad

manifestaron en un 1,5% síndrome de Burnout, mientras que los gestores de becas en un 4,2%. Por otro lado los especialistas de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 51,5%, y los gestores de becas en un 47,9%, siendo los especialistas de 51 años a más, quienes manifestaron síndrome de Burnout en un nivel de 47,0%, y los gestores de becas en un 47,9%.

Tabla 9

*Niveles de Síndrome de Burnout por edad y cargo*

<b>V1: Síndrome de Burnout (agrupado)*Edad (agrupado)*Cargo tabulación cruzada</b>								
Cargo				Edad (agrupado)			Total	
				<= 23	24 - 50	51+		
Especialista	V1: Síndrome de Burnout (agrupado)	Alto	Recuento	1	34	31	66	
			% del total	1,5%	51,5%	47,0%	100,0%	
	Total	Recuento	1	34	31	66		
		% del total	1,5%	51,5%	47,0%	100,0%		
	Gestor de becas	V1: Síndrome de Burnout (agrupado)	Alto	Recuento	3	34	34	71
				% del total	4,2%	47,9%	47,9%	100,0%
Total		Recuento	3	34	34	71		
		% del total	4,2%	47,9%	47,9%	100,0%		
Total		V1: Síndrome de Burnout (agrupado)	Alto	Recuento	4	68	65	137
				% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%
	Total	Recuento	4	68	65	137		
		% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%		

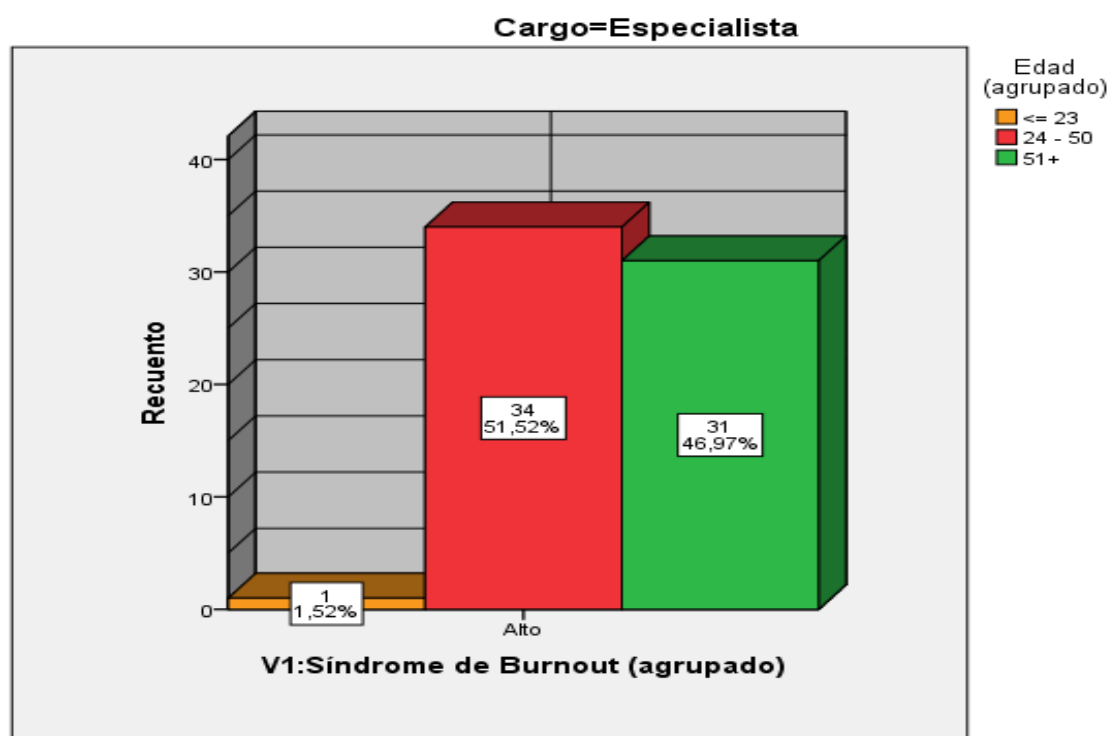


Figura 4. Síndrome de Burnout en el cargo de especialistas por edad

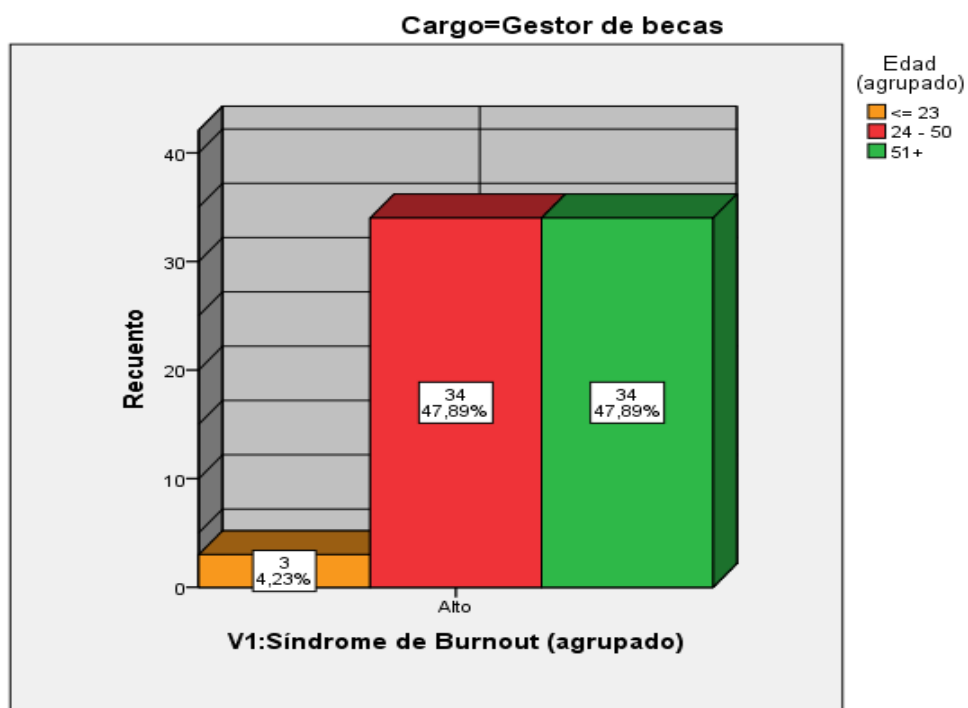


Figura 5. Síndrome de Burnout en el cargo de gestor de becas por edad

En la tabla 10, figura 6 y 7 se observa que el 100% de encuestados manifestaron un nivel alto de síndrome de Burnout, en la tabla se tiene información cruzada de los resultados donde los encuestados de sexo femenino de  $\leq 23$  años de edad manifestaron en un 1,6% síndrome de burnout, mientras que los de sexo masculino en un 4,1%. Por otro lado los encuestados de sexo femenino de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 57,1%, y los de sexo masculino en un 43,2%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron el síndrome de burnout en un nivel de 41,3%, y los de sexo masculino en un 47,4%.

Tabla 10

*Niveles de Síndrome de Burnout por sexo y edad*

				Edad (agrupado)			Total
				$\leq 23$	24 - 50	51+	
Femenino	V1:Síndrome de Burnout (agrupado)	Alto	Recuento	1	36	26	63
			% del total	1,6%	57,1%	41,3%	100,0%
	Total		Recuento	1	36	26	63
			% del total	1,6%	57,1%	41,3%	100,0%
Masculino	V1:Síndrome de Burnout (agrupado)	Alto	Recuento	3	32	39	74
			% del total	4,1%	43,2%	52,7%	100,0%
	Total		Recuento	3	32	39	74
			% del total	4,1%	43,2%	52,7%	100,0%
Total	V1:Síndrome de Burnout (agrupado)	Alto	Recuento	4	68	65	137
			% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%
	Total		Recuento	4	68	65	137
			% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%



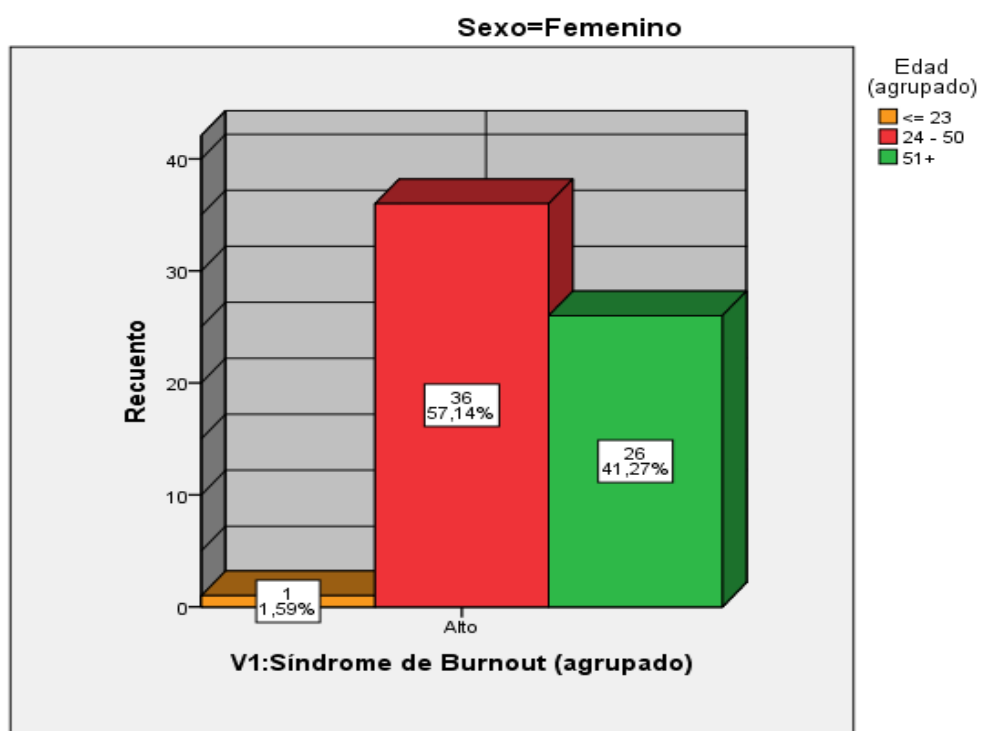


Figura 6. Síndrome de Burnout en el personal de sexo femenino por edad

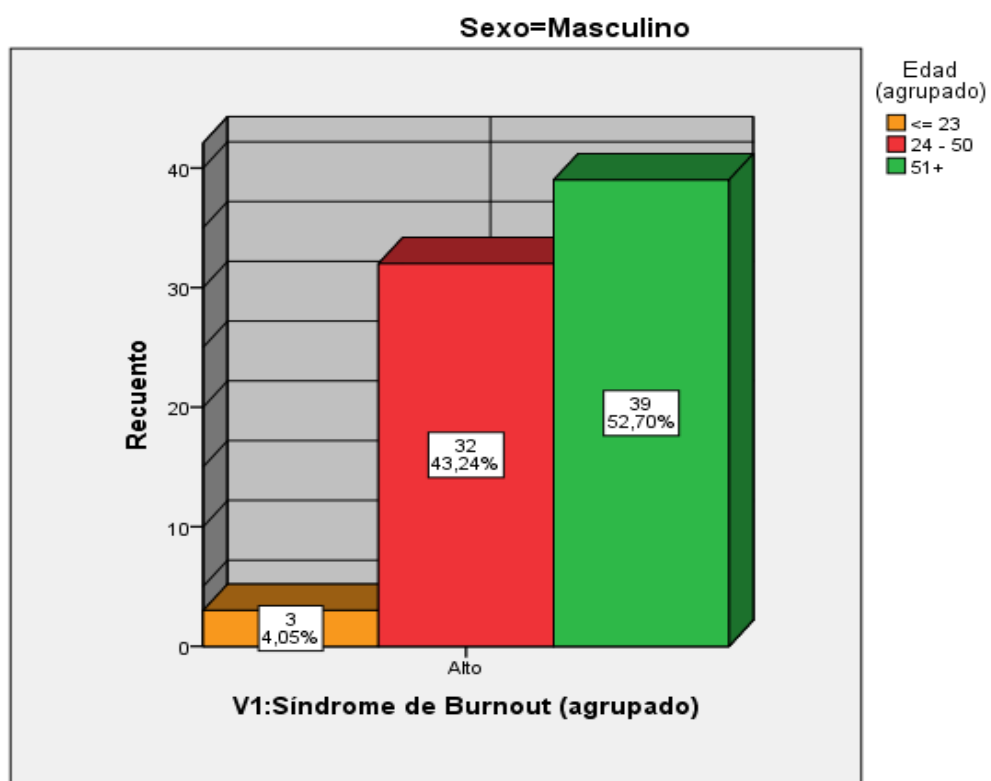


Figura 7. Síndrome de Burnout en el personal de sexo masculino por edad

Tabla 11

*Niveles de agotamiento emocional por cargo y edad*

<b>D1:Agotamiento emocional (agrupado)*Edad (agrupado)*Cargo tabulación cruzada</b>								
Cargo					Edad (agrupado)			Total
					<= 23	24 - 50	51+	
Especialista	D1:Agotamiento emocional (agrupado)	Moderado	Recuento	0	1	6	7	
			% del total	0,0%	1,5%	9,1%	10,6%	
	Alto	Recuento	1	33	25	59		
		% del total	1,5%	50,0%	37,9%	89,4%		
	Total	Recuento	1	34	31	66		
		% del total	1,5%	51,5%	47,0%	100,0%		
Gestor de becas	D1:Agotamiento emocional (agrupado)	Moderado	Recuento	0	3	4	7	
			% del total	0,0%	4,2%	5,6%	9,9%	
	Alto	Recuento	3	31	30	64		
		% del total	4,2%	43,7%	42,3%	90,1%		
	Total	Recuento	3	34	34	71		
		% del total	4,2%	47,9%	47,9%	100,0%		
Total	D1:Agotamiento emocional (agrupado)	Moderado	Recuento	0	4	10	14	
			% del total	0,0%	2,9%	7,3%	10,2%	
	Alto	Recuento	4	64	55	123		
		% del total	2,9%	46,7%	40,1%	89,8%		
	Total	Recuento	4	68	65	137		
		% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%		

En la tabla 11, figura 8 y 9 se observa información cruzada de los resultados en un nivel alto, donde los encuestados de <= 23 años de edad que tienen el cargo de especialista manifestaron en un 1,5% agotamiento emocional, mientras que los gestores de becas en un 4,2%. Por otro lado los especialistas encuestados de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 50,0%, y los gestores de becas en un 43,7%, siendo los especialistas encuestados de 51 años a más, quienes manifestaron agotamiento emocional en un nivel de 37,9%, y los gestores de becas en un 42,3%.

Por otro lado se observa información cruzada de los resultados en un nivel moderado, donde los encuestados de 24 a 50 años de edad que tienen el cargo de especialista manifestaron en un 1,5% agotamiento emocional, mientras que los gestores de becas en un 4,2%. Asimismo los especialistas encuestados de 51 años a más lo manifestaron en un 9,1%, y los gestores de becas en un 5,6%.

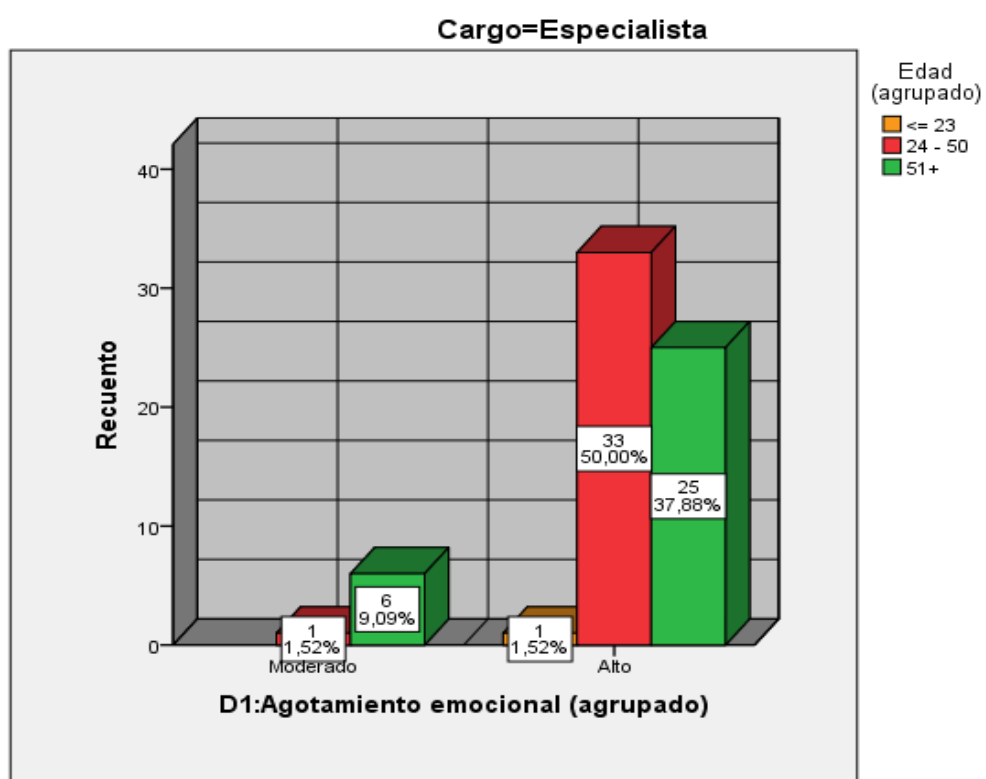


Figura 8. Agotamiento emocional en el cargo de especialista por edad

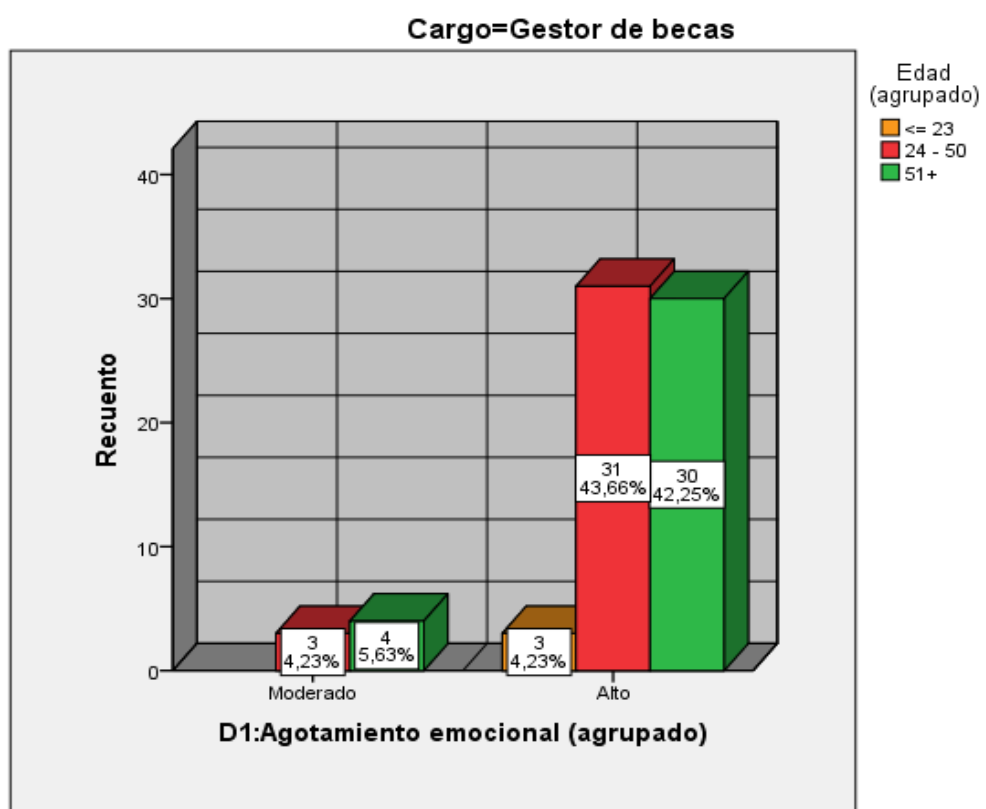


Figura 9. Agotamiento emocional en el cargo de gestor de becas por edad

Tabla 12

*Niveles de agotamiento emocional por sexo y edad*

<b>D1:Agotamiento emocional (agrupado)*Edad (agrupado)*Sexo tabulación cruzada</b>				Edad (agrupado)			
Sexo				<= 23	24 - 50	51+	Total
Femenino	D1:Agotamiento emocional (agrupado)	Moderado	Recuento	0	2	8	10
			% del total	0,0%	3,2%	12,7%	15,9%
	Alto	Recuento	1	34	18	53	
		% del total	1,6%	54,0%	28,6%	84,1%	
	Total	Recuento	1	36	26	63	
		% del total	1,6%	57,1%	41,3%	100,0%	
Masculino	D1:Agotamiento emocional (agrupado)	Moderado	Recuento	0	2	2	4
			% del total	0,0%	2,7%	2,7%	5,4%
	Alto	Recuento	3	30	37	70	
		% del total	4,1%	40,5%	50,0%	94,6%	
	Total	Recuento	3	32	39	74	
		% del total	4,1%	43,2%	52,7%	100,0%	
Total	D1:Agotamiento emocional (agrupado)	Moderado	Recuento	0	4	10	14
			% del total	0,0%	2,9%	7,3%	10,2%
	Alto	Recuento	4	64	55	123	
		% del total	2,9%	46,7%	40,1%	89,8%	
	Total	Recuento	4	68	65	137	
		% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%	

En la tabla 12, figura 10 y 11 se observa información cruzada de los resultados en un nivel alto de agotamiento emocional, donde los encuestados de sexo femenino <= 23 años de edad lo manifestaron en un 1,6%, mientras que los de sexo masculino en un 4,1%. Por otro lado los encuestados de sexo femenino de 24 a 50

años de edad lo manifestaron en un 54,0%, y los de sexo masculino en un 40,0%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron agotamiento emocional en un nivel de 28,6%, y los de sexo masculino en un 50,0%.

Por otro lado se observa información cruzada de los resultados en un nivel moderado, donde los encuestados de sexo femenino de 24 a 50 años de edad manifestaron en un 3,2% agotamiento emocional, mientras que los de sexo masculino en un 2,7%. Asimismo las de sexo femenino de 51 años a más lo manifestaron en un 12,7%, y los de sexo masculino en un 2,7%.

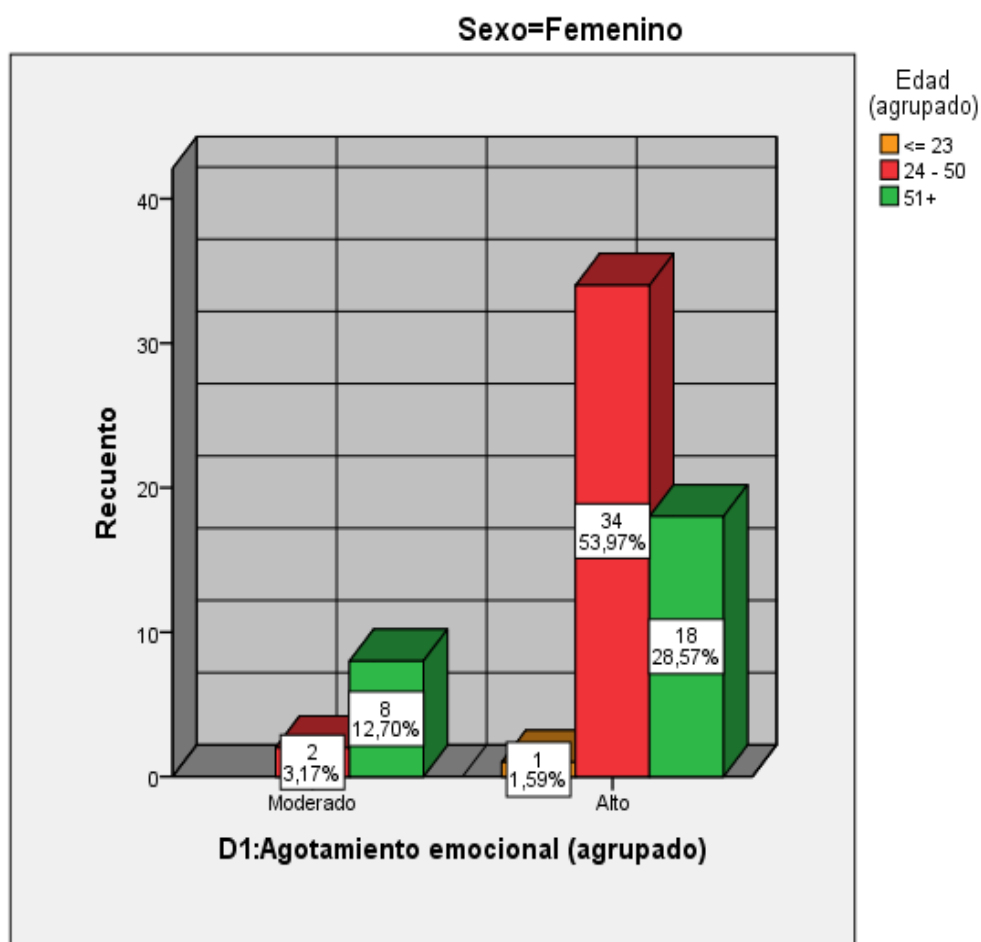


Figura 10. Agotamiento emocional en el personal de sexo femenino por edad

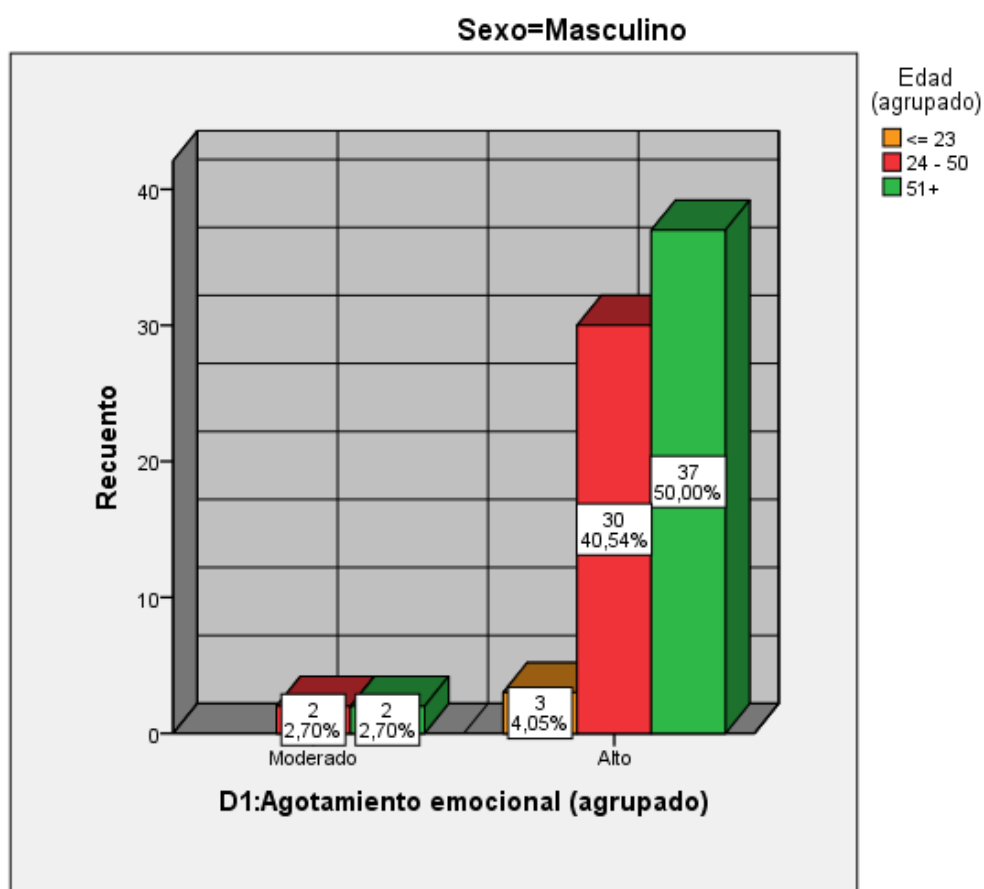


Figura 11. Agotamiento emocional en el personal del sexo masculino por edad

En la tabla 13, figura 12 y 13 se observa información cruzada de los resultados en un nivel alto, donde los especialistas encuestados de  $\leq 23$  años de edad manifestaron en un 1,5% cinismo o despersonalización, mientras que los gestores de becas lo manifestaron en un 2,8%. Asimismo los especialistas encuestados de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 45,5%, y los gestores de becas en un 45,1%, siendo los especialistas encuestados de 51 años a más, quienes manifestaron cinismo o despersonalización en un 43,9%, y los gestores de becas en un 42,3%.

Por otro lado se observa información cruzada de los resultados en un nivel moderado, donde los gestores de becas encuestados de  $\leq 23$  años de edad manifestaron en un 1,4% cinismo o despersonalización. Asimismo los de 24 a 50 años de edad que tienen el cargo de especialista manifestaron en un 6,1% agotamiento emocional, mientras que los gestores de becas en un 2,8%, mientras

que los especialistas encuestados de 51 años a más lo manifestaron en un 3,0%, y los gestores de becas en un 5,6%.

Tabla 13

*Niveles de Cinismo/Despersonalización por cargo y edad*

				Edad (agrupado)			Total	
				<= 23	24 - 50	51+		
Especialista	D2:Cinismo/Despers onalización (agrupado)	Moderado	Recuento	0	4	2	6	
			% del total	0,0%	6,1%	3,0%	9,1%	
		Alto	Recuento	1	30	29	60	
	% del total		1,5%	45,5%	43,9%	90,9%		
	Total			Recuento	1	34	31	66
				% del total	1,5%	51,5%	47,0%	100,0%
Gestor de becas	D2:Cinismo/Despers onalización (agrupado)	Moderado	Recuento	1	2	4	7	
			% del total	1,4%	2,8%	5,6%	9,9%	
		Alto	Recuento	2	32	30	64	
	% del total		2,8%	45,1%	42,3%	90,1%		
	Total			Recuento	3	34	34	71
				% del total	4,2%	47,9%	47,9%	100,0%
Total	D2:Cinismo/Despers onalización (agrupado)	Moderado	Recuento	1	6	6	13	
			% del total	0,7%	4,4%	4,4%	9,5%	
		Alto	Recuento	3	62	59	124	
	% del total		2,2%	45,3%	43,1%	90,5%		
	Total			Recuento	4	68	65	137
				% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%

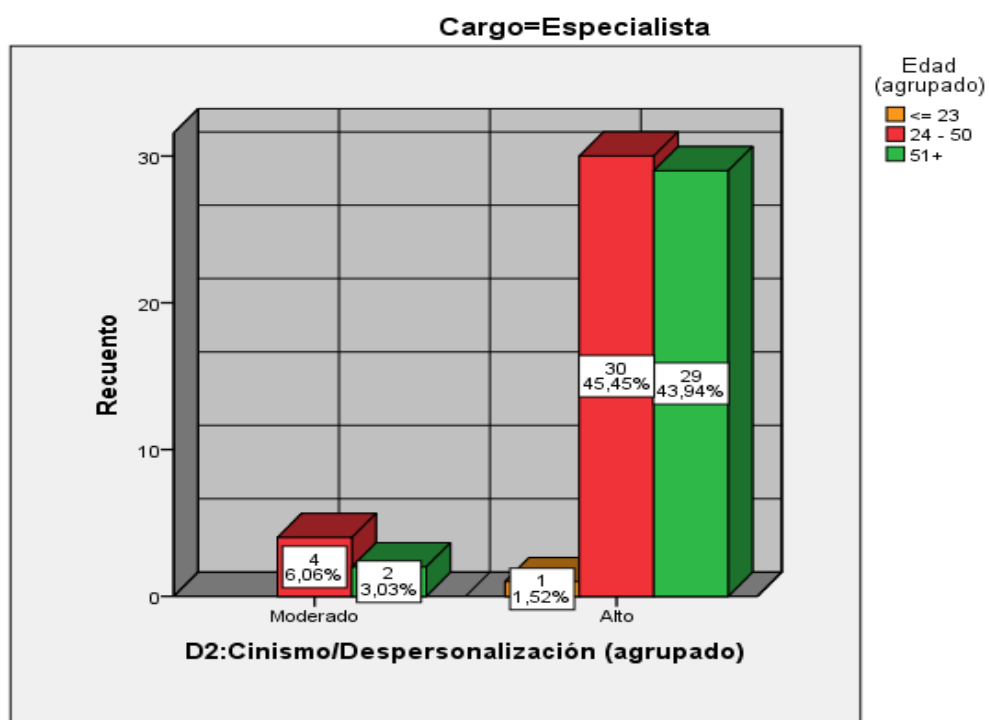


Figura 12. Cinismo/Despersonalización del personal en el cargo de especialista por edad

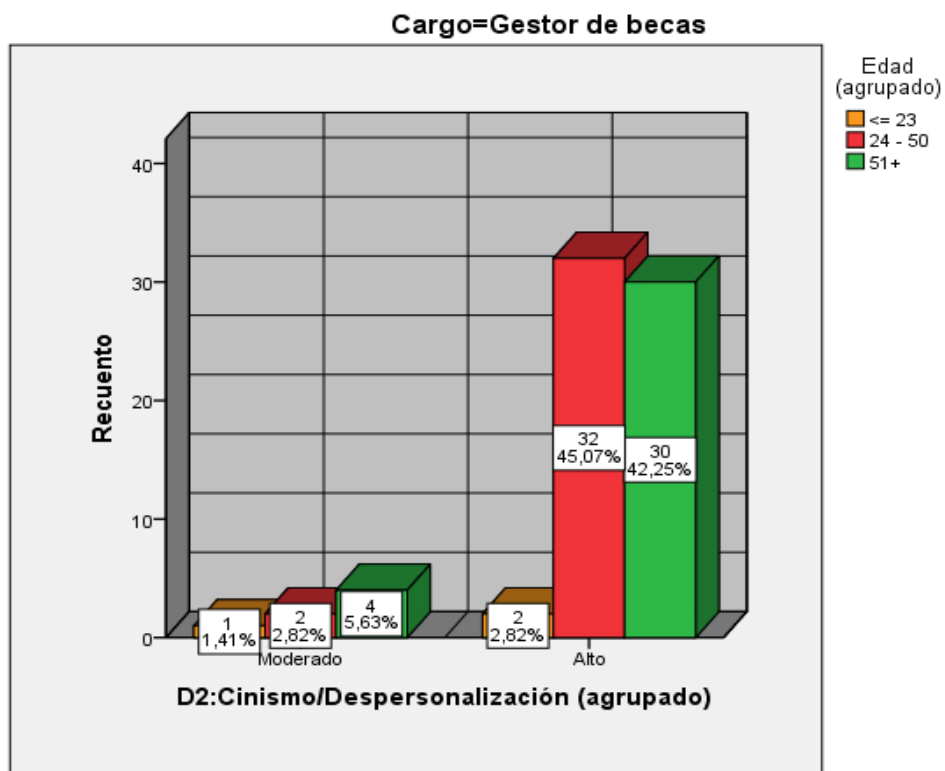


Figura 13. Cinismo/Despersonalización del personal en el cargo de gestor de becas por edad



Tabla 14

*Niveles de cinismo/Despersonalización por sexo y edad*

<b>D2:Cinismo/Despersonalización (agrupado)*Edad (agrupado)*Sexo tabulación cruzada</b>				Edad (agrupado)			
Sexo				<= 23	24 - 50	51+	Total
Femenino	D2:Cinismo/Despersonalización (agrupado)	Moderado	Recuento	0	4	2	6
			% del total	0,0%	6,3%	3,2%	9,5%
		Alto	Recuento	1	32	24	57
			% del total	1,6%	50,8%	38,1%	90,5%
	Total		Recuento	1	36	26	63
			% del total	1,6%	57,1%	41,3%	100,0%
Masculino	D2:Cinismo/Despersonalización (agrupado)	Moderado	Recuento	1	2	4	7
			% del total	1,4%	2,7%	5,4%	9,5%
		Alto	Recuento	2	30	35	67
			% del total	2,7%	40,5%	47,3%	90,5%
	Total		Recuento	3	32	39	74
			% del total	4,1%	43,2%	52,7%	100,0%
Total	D2:Cinismo/Despersonalización (agrupado)	Moderado	Recuento	1	6	6	13
			% del total	0,7%	4,4%	4,4%	9,5%
		Alto	Recuento	3	62	59	124
			% del total	2,2%	45,3%	43,1%	90,5%
	Total		Recuento	4	68	65	137
			% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%

En la tabla 14, figura 14 y 15 se observa información cruzada de los resultados en un nivel alto de cinismo o despersonalización, donde los encuestados de sexo femenino <= 23 años de edad lo manifestaron en un 1,6%, mientras que los de sexo masculino en un 2,7%. Por otro lado los encuestados de sexo femenino de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 50,8%, y los de sexo masculino en un 40,5%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron cinismo o despersonalización en un nivel de 38,1%, y los de sexo masculino en un 47,3%.

Por otro lado se observa información cruzada de los resultados en un nivel moderado, donde los encuestados de sexo masculino  $\leq 23$  años de edad manifestaron en un 1,4% cinismo o despersonalización. Asimismo los de sexo femenino de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 6,3%, y los de sexo masculino en un 2,7%, mientras que las de sexo femenino de 51 años a más lo manifestaron en un 3,2%, y los de sexo masculino en un 5,4%.

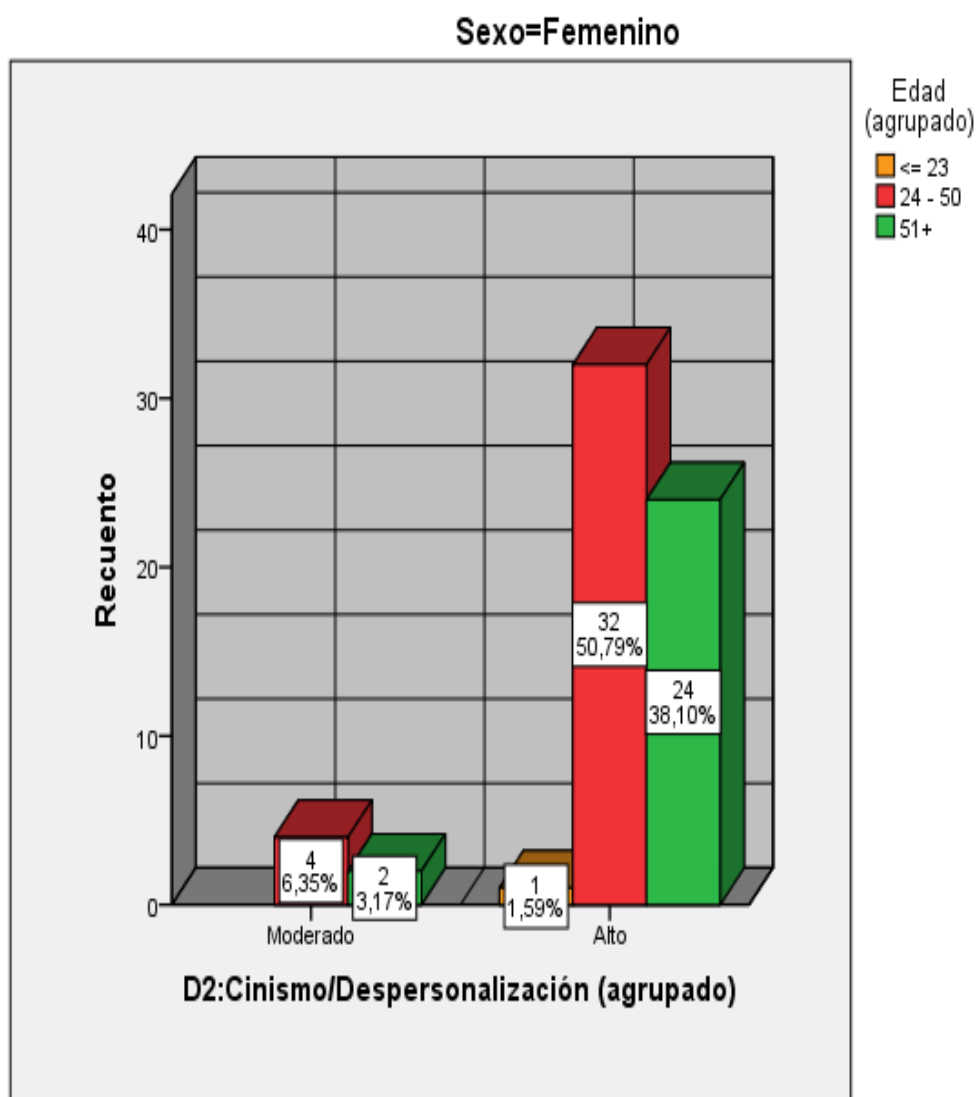


Figura 14. Cinismo/Despersonalización del personal de sexo femenino por edad

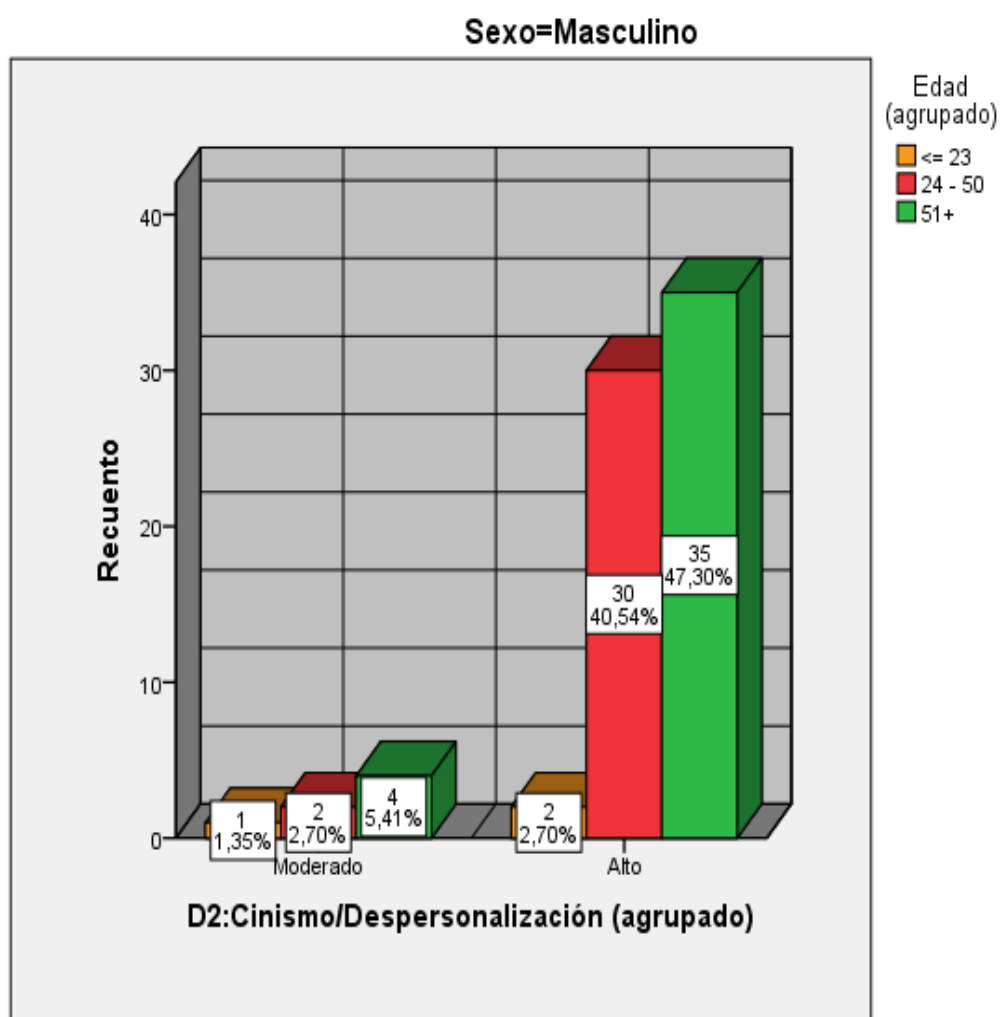


Figura 15. Cinismo/Despersonalización del personal de sexo masculino por edad

En la tabla 15, figura 16 y 17 se observa información cruzada de los resultados de la encuesta sobre realización personal en un nivel alto, donde los especialistas encuestados de  $\leq 23$  años de edad lo manifestaron en un 1,5%, mientras que los gestores de becas en un 4,2%. Asimismo los especialistas encuestados de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 51,5%, y los gestores de becas en un 47,9%, siendo los especialistas encuestados de 51 años a más, quienes manifestaron realización personal en un 47,0%, y los gestores de becas en un 47,9%.

Tabla 15

## Niveles de realización personal por cargo y edad

D3:Realización personal (agrupado)*Edad (agrupado)*Cargo tabulación cruzada				Edad (agrupado)			Total
				<= 23	24 - 50	51+	
Especialista	D3:Realización personal (agrupado)	Alto	Recuento	1	34	31	66
			% del total	1,5%	51,5%	47,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	34	31	66	
		% del total	1,5%	51,5%	47,0%	100,0%	
Gestor de becas	D3:Realización personal (agrupado)	Alto	Recuento	3	34	34	71
			% del total	4,2%	47,9%	47,9%	100,0%
	Total	Recuento	3	34	34	71	
		% del total	4,2%	47,9%	47,9%	100,0%	
Total	D3:Realización personal (agrupado)	Alto	Recuento	4	68	65	137
			% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%
	Total	Recuento	4	68	65	137	
		% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%	

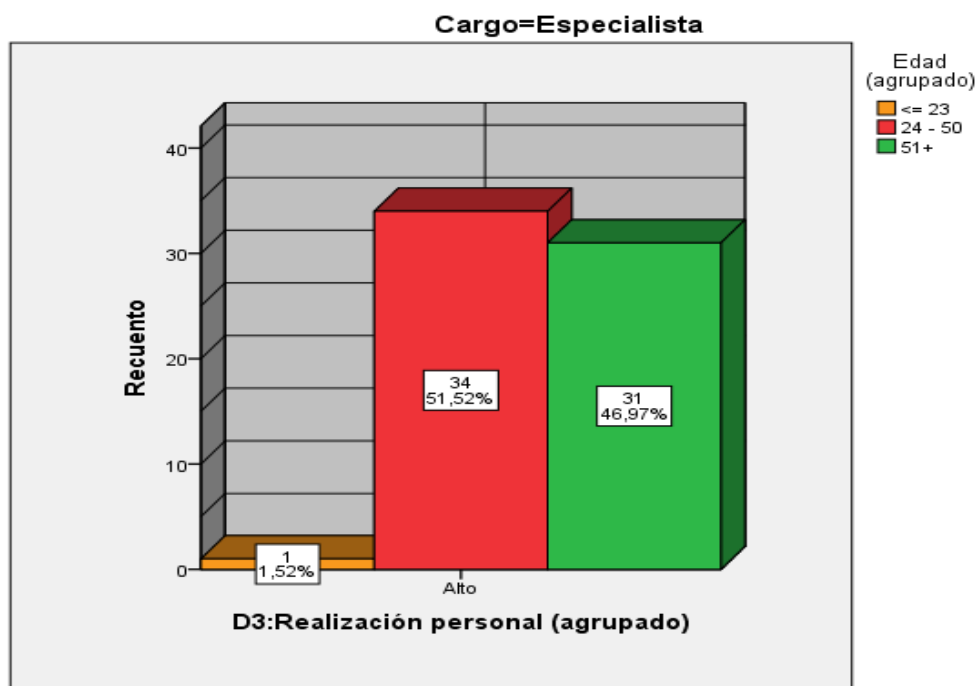


Figura 16. Realización personal en el cargo de especialista por edad

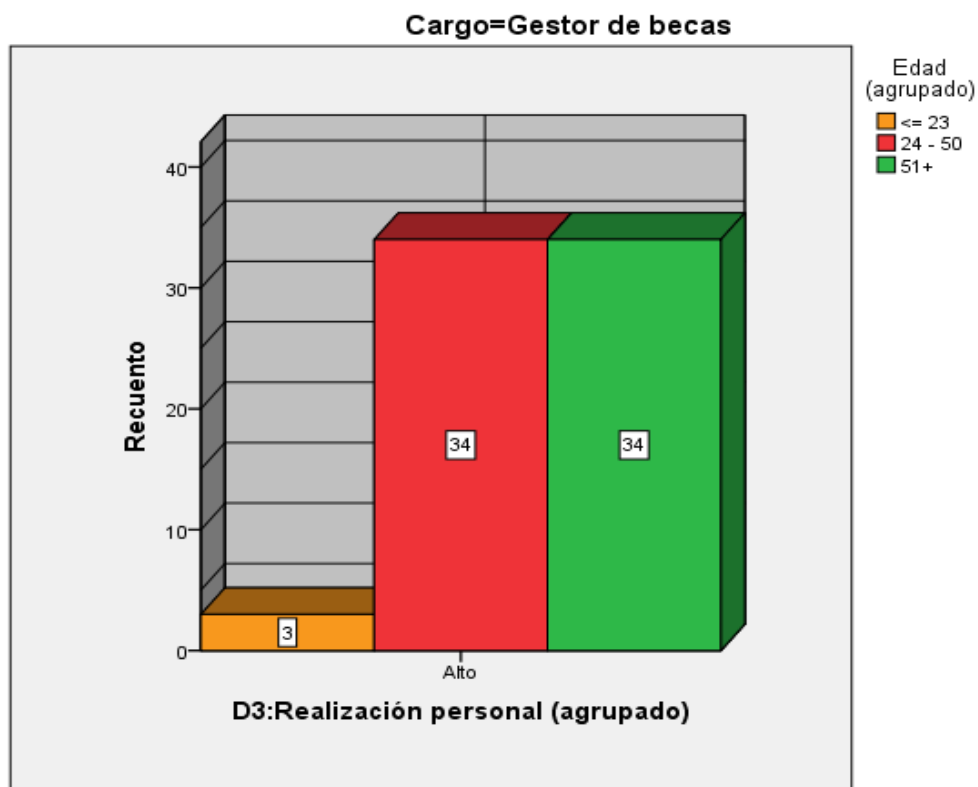


Figura 17. Realización personal en el cargo de gestor de becas por edad

En la tabla 16, figura 18 y 19 se observa información cruzada de los resultados sobre realización personal en un nivel alto, donde los encuestados de sexo femenino <= 23 años de edad lo manifestaron en un 1,6%, mientras que los de sexo masculino en un 4,1%. Por otro lado los encuestados de sexo femenino de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 57,1%, y los de sexo masculino en un 43,2%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron realización personal en un nivel de 41,3%, y los de sexo masculino en un 52,7%.

Tabla 16

## Niveles de realización personal por sexo y edad

				Edad (agrupado)			Total
				<= 23	24 - 50	51+	
Femenino	D3:Realización personal (agrupado)	Alto	Recuento	1	36	26	63
			% del total	1,6%	57,1%	41,3%	100,0%
	Total		Recuento	1	36	26	63
			% del total	1,6%	57,1%	41,3%	100,0%
Masculino	D3:Realización personal (agrupado)	Alto	Recuento	3	32	39	74
			% del total	4,1%	43,2%	52,7%	100,0%
	Total		Recuento	3	32	39	74
			% del total	4,1%	43,2%	52,7%	100,0%
Total	D3:Realización personal (agrupado)	Alto	Recuento	4	68	65	137
			% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%
	Total		Recuento	4	68	65	137
			% del total	2,9%	49,6%	47,4%	100,0%

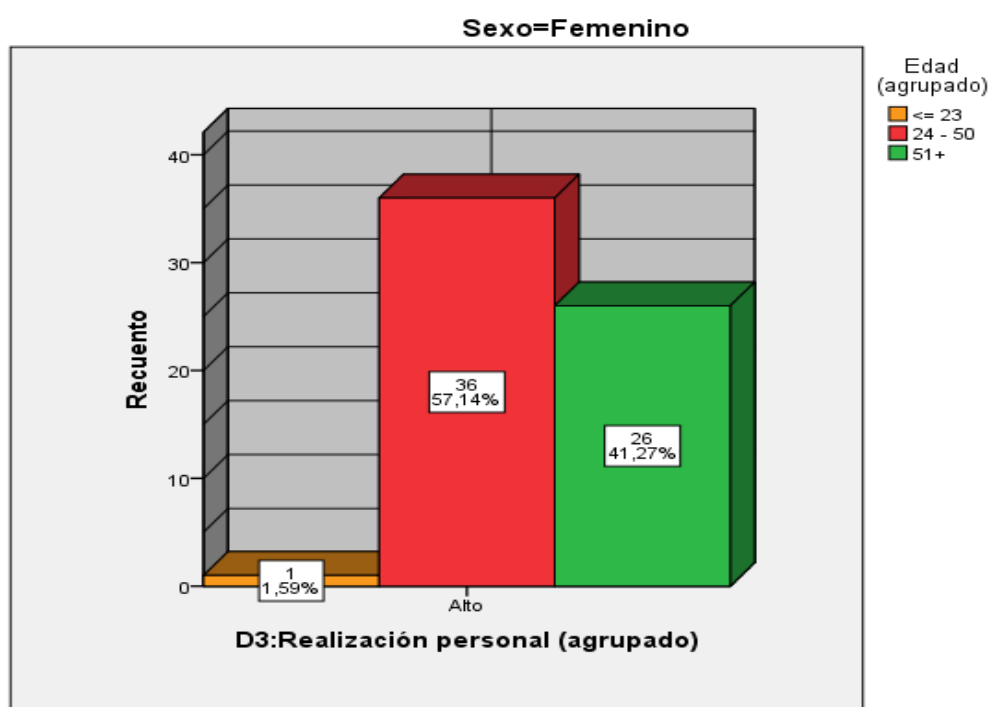


Figura 18. Realización personal de los profesionales administrativos de sexo femenino por edad

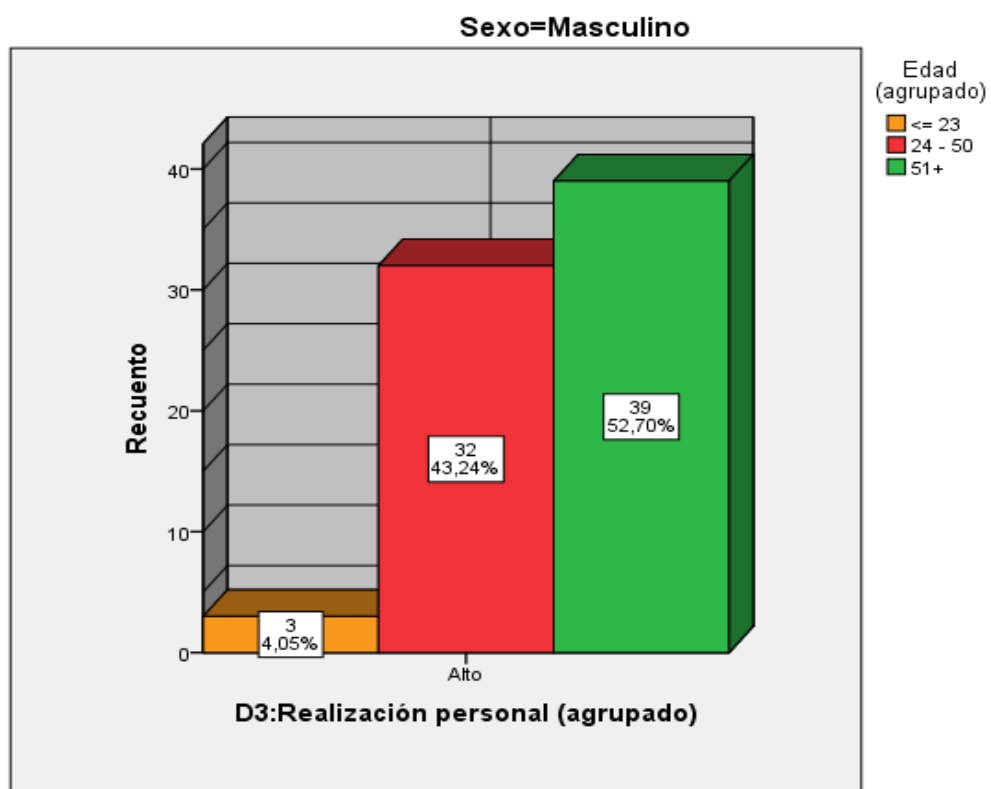


Figura 19. Realización personal de los profesionales administrativos del sexo masculino por edad

## **IV. Discusión**



Los resultados obtenidos del análisis de datos de la variable y sus dimensiones han sido tratados estadísticamente en su validación y confiabilidad, por lo que las conclusiones son válidas.

En primer lugar respecto al síndrome de Burnout en el personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, según la tabla 9 y 10, se observó que el 100% de encuestados manifestaron síndrome de burnout en un nivel alto en todas las edades, según cargo, y según sexo. Por lo tanto del resultado se pudo señalar que en el cargo de especialistas el personal de 24 a 50 años de edad manifestaron un nivel alto de 51,5%, y los de 51 años a más lo manifestaron en un 47,0%. Asimismo el personal que se encuentra en el cargo de gestor de becas manifestaron un nivel alto de 47,9%, igual porcentaje que los comprendidos en las edades de 51 años a más.

Por otro lado en la tabla 10, se observó que el personal de sexo femenino de 24 a 50 años de edad manifestó síndrome de Burnout en un nivel alto de 57,1%, y los de sexo masculino en un 43,2%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron el síndrome de burnout en un nivel de 41,3%, y los de sexo masculino en un 47,4%.

Estos resultados coinciden con Oramas (2013) que en su tesis Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, concluyo que el síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%.

Cialzeta (2013) en su tesis titulada El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, dentro de sus conclusiones señaló que se pudo evidenciar una elevada tasa de síndrome de Burnout (44%).

Asimismo Bosqued (2008) el burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que da respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada

psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

En segundo lugar, según el resultado referente al agotamiento emocional se observó un nivel moderado y alto de acuerdo al cargo, edad y sexo, donde los encuestados que manifestaron un nivel alto fueron los especialistas  $\leq 23$  años de edad en un 1,5%, los gestores de becas en un 4,2%. Por otro lado los especialistas de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 50,0%, y los gestores de becas en un 43,7%, siendo los especialistas encuestados de 51 años a más, quienes manifestaron agotamiento emocional en un nivel de 37,9%, y los gestores de becas en un 42,3%. Por otro lado los resultados en un nivel moderado, fueron según los especialistas de 24 a 50 años de edad de 1,5%, los gestores de becas en un 4,2%. Asimismo los especialistas de 51 años a más lo manifestaron en un 9,1%, y los gestores de becas en un 5,6%.

Por otro lado los encuestados de sexo femenino  $\leq 23$  años de edad manifestaron agotamiento emocional en un 1,6%, mientras que los de sexo masculino en un 4,1%, los encuestados de sexo femenino de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 54,0%, y los de sexo masculino en un 40,0%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron agotamiento emocional en un 28,6%, y los de sexo masculino en un 50,0%.

Asimismo los resultados de nivel moderado del personal de sexo femenino de 24 a 50 años de edad manifestaron un 3,2% agotamiento emocional, mientras que los de sexo masculino un 2,7%, las de sexo femenino de 51 años a más lo manifestaron en un 12,7%, y los de sexo masculino en un 2,7%.

Estos resultados coincide con lo señalado por Ortega (2015) en la tesis: Prevalencia de Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, dentro de sus conclusiones señaló que la dimensión de agotamiento emocional presentó niveles altos en 48.28% de los internos encuestados...

Miranda (2014) en la tesis “Factores asociados al síndrome de Burnout en médicos de un centro de salud privado de lima, dentro de sus conclusiones sostuvo que la dimensión cansancio emocional presenta un nivel alto de 70.3%...

Maslach y Leite, citados por Zapata (2012) señalaron que los profesionales se sienten desgastados y con la sensación de no poder recuperarse. En la mañana carecen de la energía suficiente para enfrentar nuevos proyectos o los que estaban ejecutando. Algunos de ellos afirman sentirse “como si no hubieran dormido”. Esta situación sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo (p. 82).

En tercer lugar según el resultado en lo referente a los niveles de cinismo o despersonalización se observó un nivel moderado y alto de acuerdo al cargo, edad y sexo, encontrándose en un nivel alto los de sexo femenino  $\leq 23$  años de edad en un 1,5%, los gestores de becas lo manifestaron en un 2,8%. Asimismo los especialistas encuestados de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 45,5%, y los gestores de becas en un 45,1%, siendo los especialistas encuestados de 51 años a más, quienes manifestaron cinismo o despersonalización en un 43,9%, y los gestores de becas en un 42,3%.

Por otro lado se observó en un nivel moderado a los gestores de becas  $\leq 23$  años de edad en un 1,4%, los de 24 a 50 años de edad que tienen el cargo de especialista en un 6,1%, mientras que los gestores de becas en un 2,8%, los especialistas de 51 años a más lo manifestaron en un 3,0%, y los gestores de becas en un 5,6%. Mientras los encuestados que manifestaron un nivel moderado de cinismo o despersonalización fueron del sexo femenino  $\leq 23$  años de edad, en un 1,6%, los de sexo masculino en un 2,7%. Por otro lado los encuestados de sexo femenino de 24 a 50 años de edad en un 50,8%, y los de sexo masculino en un 40,5%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron cinismo o despersonalización en un nivel de 38,1%, y los de sexo masculino en un 47,3%.

Estos resultados coincide con lo señalado por Flor, Álvarez y Honores (2015) quienes en la tesis “Estudio del Burnout”, para obtener el título de magister en

gerencia hospitalaria, dentro de sus conclusiones señalaron que existen niveles medio-altos de las dimensiones agotamiento y cinismo del Síndrome de Burnout.

Toledo (2016), en la tesis titulada: Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Santé de Lima, señaló que la dimensión que mostró mayor afección en el personal de salud fue la despersonalización con 76.7 %,

Maslach y Jackson citados por Zapata (2012) señalaron que esta dimensión comprende: la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actividades negativas de inestabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado (p. 84).

En cuarto lugar según el resultado en lo referente a los niveles de realización personal se observó un nivel alto de acuerdo al cargo, edad y sexo, encontrándose los especialistas  $\leq 23$  años de edad en un 1,5%, los gestores de becas en un 4,2%. Asimismo los especialistas encuestados de 24 a 50 años de edad en un 51,5%, y los gestores de becas en un 47,9%, siendo los especialistas encuestados de 51 años a más, quienes manifestaron realización personal en un 47,0%, y los gestores de becas en un 47,9%.

De igual forma manifestaron un nivel alto los encuestados de sexo femenino  $\leq 23$  años de edad en un 1,6%, los de sexo masculino en un 4,1%. Por otro lado los encuestados de sexo femenino de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 57,1%, y los de sexo masculino en un 43,2%, siendo los encuestados de sexo femenino de 51 años a más, quienes manifestaron realización personal en un nivel de 41,3%, y los de sexo masculino en un 52,7%.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Salazar (2015) que en la tesis: Síndrome de Burnout en docentes de la escuela de estomatología – UPAO 2014, señaló que según área de desempeño 37 docentes del área de rehabilitación oral se ubicaron en el nivel alto de realización personal en un 97.37%.

Maslach y Jackson citados por Zapata (2012) esta dimensión se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y, que en el caso del síndrome de Burnout, corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos y con nociones de insuficiencia personal y baja autoestima profesional (p. 86).

## **V. Conclusiones**

Primero:

Se determinó que, la variable Síndrome de Burnout muestra un nivel alto distribuido según cargo, sexo, y edad, lo que hace suponer la necesidad de una mejor prevención del síndrome de burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017.

Segundo:

Se determinó que, la dimensión agotamiento emocional muestra un nivel moderado y alto de acuerdo al cargo, edad y sexo, por lo cual es necesario considerar la importancia de esta dimensión en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017.

Tercero:

Se determinó que, la dimensión cinismo o despersonalización muestra un nivel moderado y alto de acuerdo al cargo, edad y sexo por lo que es necesario considerar su importancia en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017.

Cuarto:

Se determinó que, la dimensión realización personal muestra un nivel alto de acuerdo al cargo, edad y sexo, por lo cual es necesario considerar la importancia de esta dimensión en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017.

## **VI. Recomendaciones**



Primera:

A la Unidad de Personal del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, realizar talleres de coaching, emplear técnicas de relajación entre otros, para que el personal no presente situaciones de desmotivación, irritabilidad o apatía durante la jornada laboral, con la finalidad de disminuir el nivel alto del Síndrome de Burnout presentado en el personal administrativo.

Segunda:

A la Unidad de Personal del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, que se realicen actividades físicas y técnicas de relajación, con la finalidad de disminuir el nivel alto de agotamiento emocional presentado en el personal administrativo.

Tercera:

A la Unidad de Personal del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, promueva técnicas de relajación para mejorar las relaciones laborales en el personal administrativo, y de modo que, se disminuya el nivel alto del Cinismo o Despersonalización presentado en el personal administrativo.

Cuarta:

A la Unidad de Personal del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, emplee técnicas para reforzar la autoestima y paralelo a ello personal organice el tiempo libre para hacer actividades que más le agraden, con la finalidad de disminuir los niveles altos de baja realización personal presentado en el personal administrativo.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

## Referencias Bibliográficas

- Avalos Ramos Martha L. (2013). *Síndrome de burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer en el Perú, 2012*. Lima – Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/burnout-y-relaciones-intrafamiliares-en-los-abogados-de-los-cems%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/burnout-y-relaciones-intrafamiliares-en-los-abogados-de-los-cems%20(1).pdf)
- Becerra, F. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPM/OPS). Washington, D.C. Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de [http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Borobia Fernández César (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. Edita la ley. Madrid. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=7R6rEKPfsrkC&pg=PA750&dq=definicion+estrategias+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjklLqHhvTRAhWBYyYKHb\\_bCWcQ6AEIJDAC#v=onepage&q=definicion%20estrategias%20de%20burnout&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7R6rEKPfsrkC&pg=PA750&dq=definicion+estrategias+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjklLqHhvTRAhWBYyYKHb_bCWcQ6AEIJDAC#v=onepage&q=definicion%20estrategias%20de%20burnout&f=false)
- Bosqued, M. (2008). *Quemados El síndrome del burnout: Qué es y como superarlo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=Quemados+El+s%C3%ADndrome+del+burnout:+Qu%C3%A9+es+y+como+superarlo.+Barcelona&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi59prM2OPTAhWMOCYKHZypAsAQ6AEIJDAA#v=onepage&q=Quemados%20El%20s%C3%ADndrome%20del%20burnout%3A%20Qu%C3%A9%20es%20y%20como%20superarlo.%20Barcelona&f=false>

Caldas, Castellanos, Hidalgo (2016). Formación y orientación laboral. Editex S.A.  
Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=h3s6DAAAQBAJ&pg=PA133&dq=sindrome+del+burnout+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUud-8xtbTAhVDLSYKHRpdCdwQ6AEISDAG#v=onepage&q=sindrome%20del%20burnout%202016&f=false>

Carrasco, (2009). Metodología de la Investigación Científica, 2da. ed. Editorial San Marcos. Lima, Perú.

Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Ceballos Pareja Carla Cristina (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de guayaquil, período agosto a diciembre del 2013*. Guayaquil Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>

Ceprit (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Riesgos psicosociales más frecuentes en el trabajo: Síndrome de burnout o de estar quemado*. Centro de prevención de riesgos del trabajo. Boletín Essalud. Perú. Recuperado de [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm)

Cialzeta Jorge Raúl (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. Universidad Nacional de Córdoba. Recuperado de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)

Clavijo, Junquera, Martínez, Ibáñez, Sánchez, Martínez, Pérez, Cano, Recio (2006). *Psicólogo de la Xunta de Galicia. Temario volumen 3*. Editorial MAD,S.L. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=2V77ykKZXY4C&pg=PA404&dq=definicion+estrategias+de+prevencion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid1-T\\_gPTRAhWK4yYKHWinBHYQ6AEIGjAA#v=onepage&q=definicion%20estrategias%20de%20prevencion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2V77ykKZXY4C&pg=PA404&dq=definicion+estrategias+de+prevencion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid1-T_gPTRAhWK4yYKHWinBHYQ6AEIGjAA#v=onepage&q=definicion%20estrategias%20de%20prevencion&f=false)

El Sahili, Luis (2011). *Burnout profesional*. Editorial Helénica S.A. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=fTR\\_XZsz4xoC&pg=PA8&dq=agotamiento+emocional,+cinismo+y+baja+realizaci%C3%B3n+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjohfeX\\_eDRAhXKRCYKHWgyAuEQ6AEIGjAA#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20cinismo%20y%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fTR_XZsz4xoC&pg=PA8&dq=agotamiento+emocional,+cinismo+y+baja+realizaci%C3%B3n+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjohfeX_eDRAhXKRCYKHWgyAuEQ6AEIGjAA#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20cinismo%20y%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal&f=false)

El Sahili (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. Editorial el manual moderno S.A. de C.V. México. D.F. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&pg=PT25&dq=definiciones+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV-dPI5dbTAhUHMyYKHxEsDuIQ6AEIjAA#v=onepage&q=definiciones%20de%20burnout&f=false>

Ferran L. (2003). *El Síndrome de sobreentrenamiento: Una visión desde la Psicobiología del deporte*. Editorial Paidotribo. Barcelona. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=r04\\_7agyaxkC&pg=PA1988-IA4&dq=definiciones+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjm-76O5tbTAhWLOCYKHRS9A3sQ6AEIRzAH#v=onepage&q=definiciones%20de%20burnout&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=r04_7agyaxkC&pg=PA1988-IA4&dq=definiciones+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjm-76O5tbTAhWLOCYKHRS9A3sQ6AEIRzAH#v=onepage&q=definiciones%20de%20burnout&f=false)

Flor, J., Álvarez, P. y Honores, M. (2015). Estudio del Síndrome de Burnout. *Escuela superior politécnica de la litoral escuela de postgrado de administración de empresas maestría en gerencia hospitalaria*. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89396/D-P12429.pdf>

González, M., Lacasta, M. y Ordóñez, A. (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Editorial Médica Panamericana, S.A. Madrid.

Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=cAwW8nUg\\_0YC&pg=PA53&dq=cinismo+o+despersonalizacion+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPxsKaueHRAhVHKCYKHasnDIwQ6AEIGjAA#v=onepage&q=cinismo%20o%20despersonalizacion%20burnout&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cAwW8nUg_0YC&pg=PA53&dq=cinismo+o+despersonalizacion+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPxsKaueHRAhVHKCYKHasnDIwQ6AEIGjAA#v=onepage&q=cinismo%20o%20despersonalizacion%20burnout&f=false)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F. Recuperado de

<http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>

Márquez, S. y Garatachea, N. (2013). *Actividad física y salud*. Ediciones Díaz Santos, S.A. Madrid. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=isxZr7nS2n8C&pg=PA161&dq=agotamiento+emocional,+cinismo+y+baja+realizaci%C3%B3n+personal,+definiciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwKKBh-HRAhWG7SYKHZ0GBYgQ6AEIUDAJ#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20cinismo%20y%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal%20definiciones&f=false>

Martinicorena, F. (2006). *Capacitación en Salud*. Editorial Dunken. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=bl-ZNvZE458C&pg=PA41&dq=definicion+de+estrategias+en+la+salud&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitl7fRovXRAhVD5CYKHeXMCbUQ6AEIRDAG#v=onepage&q=definicion%20de%20estrategias%20en%20la%20salud&f=false>

Mendoza, H. (2012). *Factores asociados al síndrome de burnout como herramienta de gestión en odontología*. Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.

Recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1379/3/Mendoza\\_hm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1379/3/Mendoza_hm.pdf)

Mercado, C. (2014). *Burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago*. Universidad de Chile. Recuperado de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135747/TESIS%202014.pdf?sequence=1>

Miranda, R. (2014). *Factores asociados al síndrome de burnout en médicos de un centro de salud privado de lima*. Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1430/1/Miranda\\_rr.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1430/1/Miranda_rr.pdf)

Napione, M. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=GlsDrAw\\_kYIC&pg=PA60&dq=Agotamiento+emocional+Despersonalizaci%C3%B3n+Baja+realizaci%C3%B3n+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhmoi64ODRAhVBSyYKHWrVAJIQ6AEIJTAC#v=onepage&q=Agotamiento%20emocional%20Despersonalizaci%C3%B3n%20Baja%20realizaci%C3%B3n%20personal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GlsDrAw_kYIC&pg=PA60&dq=Agotamiento+emocional+Despersonalizaci%C3%B3n+Baja+realizaci%C3%B3n+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhmoi64ODRAhVBSyYKHWrVAJIQ6AEIJTAC#v=onepage&q=Agotamiento%20emocional%20Despersonalizaci%C3%B3n%20Baja%20realizaci%C3%B3n%20personal&f=false)

Neira, M. (2010) *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción Para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. organización panamericana de la salud y la organización mundial de la salud (OPM/OPS) Ginebra. Suiza*. Recuperado de

[http://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplaces\\_spanish.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf?ua=1)

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Ministerio de Salud Pública de Cuba. La Habana. Recuperado de

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis - ARLENE ORAMAS VIERA.pdf>

Ortega, M. (2015). *Prevalencia de Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.* Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega\\_tm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega_tm.pdf)

Paciano Feroso, Capella Riera y Collom Cañella (2007). *Teoría de la educación. Universidad Estatal a Distancia UNED. Costa Rica.* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=QyD7bilHD6AC&pg=PA1&dq=epistemologia+significado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjiktjyqfDRAhXDZiYKHSOsBKEQ6AEIMzAF#v=onepage&q=epistemologia%20significado&f=false>

Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M. y Pinzón, J. (2011). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010. Universidad del Rosario - Universidad CES.* Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf;jsessionid=B337D9AEFE01ABCA6CF2621E10155C5B?sequence=1>

Romero, M. (2015). *Relación entre el desempeño docente y el desgaste laboral de los profesores de nivel secundario de la I. E. 'Pedro Ruiz Gallo' - 2015. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.* Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/972/TM%20CE-Dg%20R81%202015.pdf?sequence=1>

Salazar, A. (2015). *Síndrome de burnout en docentes de la escuela de estomatología – UPAO 2014. Trujillo. Perú,* Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1050/1/SALAZAR\\_AMADA\\_S%C3%8DNDROME\\_BURNOUT\\_DOCENTES.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1050/1/SALAZAR_AMADA_S%C3%8DNDROME_BURNOUT_DOCENTES.pdf)



- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) Metodología y diseño de la investigación científica. Editorial Visión Universitaria. Lima.
- Saravia, M. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Buenos Aires, Argentina.
- Secpal (2008). *Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos*. Sociedad Española de cuidados paliativos. Arán ediciones, S.A. Madrid. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=defVRqO6xlQC&pg=PA1974&dq=burnout+estrategias+de+prevencion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjuj5TLnPLRAhVorVQKHVzSC4MQ6AEIGjAA#v=onepage&q=burnout%20estrategias%20de%20prevencion&f=false>
- Seguel, F. (2014). *Factores relacionados con fatiga y burnout en personal de enfermería en relación a la presencia de exceso de trabajo*. Universidad de Concepción. Concepción - Chile. Recuperado de [http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1702/Tesis\\_Factores\\_relacionados\\_con\\_Fatiga\\_Burnout.Image.Marked.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1702/Tesis_Factores_relacionados_con_Fatiga_Burnout.Image.Marked.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silva, O. (2015). Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el período octubre – diciembre 2015. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. Recuperado de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/471/1/Silva\\_o.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/471/1/Silva_o.pdf)
- Soto, R. y Valdivia, N. (2012). *Niveles del síndrome de burnout en profesoras de educación inicial sector callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1330/1/2012\\_Soto%26Valdivia\\_Niveles%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20profesoras%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial-%20sector%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1330/1/2012_Soto%26Valdivia_Niveles%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20profesoras%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial-%20sector%20Callao.pdf)

- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Cuarta edición. Limusa. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA28&dq=metodo+cientifico+tamayo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS2o-Mu4rUAhVI4yYKHfilBfEQ6AEIjAA#v=onepage&q=metodo%20cientifico%20tamayo&f=false>
- Toledo, E. (2016). *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima*. Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4649/1/Toledo\\_ne.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4649/1/Toledo_ne.pdf)
- Universidad Iberoamericana, A.C. (2016). *Temas selectos en orientación psicológica. Psicología forense y justicia social. Vol. X. Editorial El manual moderno S.A. de C.V. México*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1GkeDQAAQBAJ&pg=PT15&dq=desgaste+profesional+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4gI047ODRAhVG6CYKHZScBqoQ6AEIMjAF#v=onepage&q=desgaste%20profesional%202015&f=false>
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Editorial el manual moderno, S.A. de C.V. México D.F. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&pg=PT133&dq=realizacion+personal,+cinismo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiS246TkuHRAhWDNSYKHb1gD5cQ6AEIGjAA#v=onepage&q=realizacion%20personal%20cinismo&f=false>
- Zapata, S. (2012). *El Síndrome de Burnout y los Trabajadores Sociales Municipales. Un acercamiento*. Universidad Arturo Prat del estado de Chile. Ediciones Campvs. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/nonigo/2012/484947.pdf>

50 minutos (2016). *Aprende a prevenir el burnout: Las claves para evitar el síndrome de desgaste profesional*. 5ª minutos.es. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YXIODAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sindrome+del+burnout+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip0rmlxtbTAhXKQCYKHZY5DwgQ6AEIKDAB#v=onepage&q=sindrome%20del%20burnout%202016&f=false>

## **Anexos**

## Anexo 1. Artículo Científico



**Síndrome de Burnout en el personal administrativo del  
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo,  
Lima - 2017**

**AUTORA:**

**Br. Yheini Liz Yumbato López  
Escuela de Postgrado**

**RESUMEN**

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar en qué nivel está presente el síndrome de Burnout en el personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima – 2017.

Se trata de una investigación tipo básica que se ubica en el nivel descriptivo, de diseño no experimental. La muestra es no probabilística, estuvo conformada por 137 profesionales, y el instrumento de investigación cumplió con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. El método que se utilizó en la investigación fue el método científico, como método general.

Los resultados de la investigación demuestran que existe un alto nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo (según cargo, sexo, edad), el personal especialista de 24 a 50 años de edad lo manifestaron en un 51,5%, y los de 51 años a más en un 47,0%, los del cargo de gestor de becas en un 47,9%, igual porcentaje que los comprendidos en las edades de 51 años a más. También se pudo determinar que los de sexo femenino de 24 a 50 años de edad manifestaron síndrome de Burnout en un nivel alto de 57,1%, los de sexo masculino en un 43,2%,

mientras que las de sexo femenino de 51 años a más en un 41,3%, y los de sexo masculino en un 47,4%. Siendo estos resultados de un nivel alto se requiere tomar atención en la prevención del síndrome de Burnout.

Palabra clave: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, realización personal.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the level of burnout syndrome in the administrative personnel of the national program of scholarships and educational credit, Lima - 2017

It is a basic type research that is located at the descriptive level, of non-experimental design. The sample is not probabilistic, was made up of 137 professionals, and the research instrument met two requirements that are the validity and reliability that was performed before applying the survey. The method used in the research was the scientific method, as a general method.

The results of the research show that there is a high level of burnout syndrome in the administrative staff (depending on the job, sex, age), specialist staff aged 24-50 reported it in 51.5% 51 years of age in 47.0%, those of the charge of scholarship manager in 47.9%, equal percentage that those included in the ages of 51 years and over. It was also found that females aged 24 to 50 years showed burnout syndrome at a high level of 57.1%, males 43.2%, while females 51 years old To more in 41.3%, and the males in 47.4%. Being these results of a high level, it is necessary to take care in the prevention of the syndrome of burnout.

Key word: Burnout syndrome, emotional exhaustion, cynicism or depersonalization, personal fulfillment.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral no es un tema extraño para nadie debido a que hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades, cuyo resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo.

El Centro de prevención de riesgos del trabajo sostiene que los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pueden generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de Burnout, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros, los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas. En ese sentido, el síndrome de Burnout toma mayor relevancia e importancia pues las instituciones dependen del adecuado desarrollo laboral de sus colaboradores para obtener éxitos en el cumplimiento de sus objetivos y satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera adecuada y eficiente.

## ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Flor, Álvarez y Honores (2015), en la tesis *Estudio del Burnout, para obtener el título de magister en gerencia hospitalaria*. El objetivo general fue describir las dimensiones del Síndrome de Burnout (Síndrome del Quemado) en los profesionales de la medicina del Hospital de Especialidades Guayaquil “Dr. Abel Gilbert Pontón” en el contexto de salud ecuatoriano. Por otro lado el diseño de investigación fue descriptivo de corte transversal, dentro de sus conclusiones señalo que existen niveles medio-altos de las dimensiones agotamiento y cinismo del Síndrome de Burnout.



Cialzeta (2013) en la maestría en salud realizó la tesis titulada: *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad*, para obtener el título de maestro en gerencia de servicios de salud, el objetivo general fue identificar la presencia y grado de afectación del Síndrome de Burnout en Médicos de un hospital general de alta complejidad. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal y de campo. Dentro de sus conclusiones se pudo evidenciar una elevada tasa de síndrome de Burnout (44%) en médicos de un hospital de alta complejidad de la ciudad de corrientes.

Ortega (2015), en la tesis: *Prevalencia de Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, el objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout, en los Internos de medicina, el estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, y dentro de sus conclusiones señaló que la dimensión despersonalización mostraba niveles altos en el 71.62% de los internos encuestados. Por otro lado respecto a la dimensión de agotamiento emocional presento niveles altos en 48.28% de los internos encuestados, la dimensión Realización personal presento un nivel bajo en el 27.39% de los internos de medicina.

Soto y Valdivia (2012), en la tesis *Niveles del síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao*, para optar el grado de maestro en educación mención en psicopedagogía de la infancia, el objetivo general fue determinar el nivel del síndrome de Burnout en las profesoras, el tipo de investigación fue descriptivo simple, dentro de sus conclusiones señalaron que se encontró el síndrome de Burnout en un nivel bajo, así como en el agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal, notándose una población propensa a desarrollar el síndrome de Burnout.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **DEFINICIONES DE SINDROME DE**

### **BURNOUT**

Maslach y Jackson (1981) citadas por El Sahili (2011) señalaron respecto al Burnout “es un desgaste emocional compuesto por el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los diferentes profesionales involucrados en ayudar a otras personas, las mismas que son clasificadas como dimensiones” (p. 8 ).

Friedman citado por Napione (2015), señaló que el Burnout “es un síndrome relacionado con el trabajo, nace de una discrepancia entre niveles previstos y observados de autoeficacia profesional del individuo. A su vez considera que el Burnout tiene tres dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización profesional” (p. 63).

### **PROBLEMA**

Dado que es la salud un factor importante para el desenvolvimiento y por ende para el desarrollo del ser humano tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana es importante abordar temas como el síndrome de Burnout y su prevalencia e impacto del estrés en la vida laboral.

Es por ello la importancia en el Programa Nacional de Becas y Crédito educativo, tomar atención en ciertos aspectos que se observó en el personal que trabaja de forma más directa con los becarios, debido a que permanecen más horas de su jornada laboral presentan cierto desánimo y cansancio; además tienen contratos de trabajo por periodos cortos generando inestabilidad para ellos, viéndose que ante situaciones adversas podrían ocasionar estados de apatía e irritabilidad. De acuerdo a esta situación, se planteó realizar la investigación para verificar el nivel

del Síndrome Burnout en el Personal Administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017.

## **OBJETIVO**

El objetivo del presente trabajo de investigación es el de determinar nivel del síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. Asimismo, enfatizar en la importancia de conocer sobre el síndrome de Burnout en el personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, para poder favorecer la buena gestión del personal.

## **MÉTODO**

Se empleó el método científico, que es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica.

Bunge, citado por Tamayo dice que el método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: donde no hay método científico, no hay ciencia. Tamayo (2004, p. 28, 29).

Según Carrasco (2009, p.43), por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es básica, porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014), afirmaron que son estudios que se realizan sin la manipulación

deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 152).

El diseño es de corte transversal, Hernández, et, al. (2014) afirmaron, que el diseño es transversal, pues son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (p. 154).

La población estuvo compuesta por 212 profesionales, personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima - 2017.

En cuanto a la muestra Hernández, et al. (2014, p. 173), refiere que la muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta.

El tipo de muestra fue no probabilística o dirigida, que es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores, donde, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p. 176).

La muestra estuvo conformada por 137 profesionales que ocupan el cargo de especialista y gestor de becas del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos del análisis de los datos de la variable y sus dimensiones, el 100% de encuestados manifestaron síndrome de burnout en un nivel alto en todas las edades, según cargo, y según sexo. Los datos han sido

tratados estadísticamente en su validación y confiabilidad, por lo que las conclusiones son válidas.

Los resultados coinciden con Oramas (2013) que en su tesis Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, concluyo que el síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%.

## **CONCLUSIÓN**

Se determinó que, la variable Síndrome de Burnout muestra un nivel alto distribuido según cargo, sexo, y edad, lo que hace suponer la necesidad de una mejor prevención del síndrome de burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017.

## **RECOMENDACIÓN**

Se sugiere a la Unidad de Personal del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, realizar talleres de coaching, emplear técnicas de relajación entre otros, para que el personal no presente situaciones de desmotivación, irritabilidad o apatía durante la jornada laboral con la finalidad de disminuir el nivel alto del Síndrome de Burnout presentado en el personal administrativo.

## **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

El Sahili, Luis (2011). *Burnout profesional*. Editorial Helénica S.A. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=fTR\\_XZsz4xoC&pg=PA8&dq=agotamiento+emocional,+cinismo+y+baja+realizaci%C3%B3n+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjohfeX\\_eDRAhXKRCYKHWgyAuEQ6AEIGjAA#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20cinismo%20y%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fTR_XZsz4xoC&pg=PA8&dq=agotamiento+emocional,+cinismo+y+baja+realizaci%C3%B3n+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjohfeX_eDRAhXKRCYKHWgyAuEQ6AEIGjAA#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20cinismo%20y%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal&f=false)

El Sahili (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. Editorial el manual moderno S.A. de C.V. México. D.F. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&pg=PT25&dq=definiciones+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV-dPI5dbTAhUHMyYKHxEsDuIQ6AEIjAA#v=onepage&q=definiciones%20de%20burnout&f=false>

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

**Matriz de consistência**

Título: Síndrome de Burnout en el personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo, año 2017

Autor: Br. Yheini Liz Yumbato López

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1.- ¿Cuáles son los niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo?</p> <p>2.- ¿Cuáles son los niveles de cinismo o despersonalización del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo?</p> <p>3.- ¿Cuáles son los niveles de baja realización personal del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar cuáles son los niveles del síndrome de burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1.- Determinar los niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.</p> <p>2.- Determinar los niveles de cinismo o despersonalización del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.</p> <p>3.- Determinar los niveles de baja realización personal del síndrome de Burnout según cargo, edad, y sexo, entre el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.</p>	<p>No existen hipótesis</p>	Variable 1: Comunicación Interna				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			<p>D1: Agotamiento emocional</p> <p>D2: Cinismo o despersonalización</p> <p>D3: Realización personal</p>	<p>i1: Jornada laboral i2: Frustración i3: Agotamiento</p> <p>i1: Actitud distante i2: Insensible i3: Indiferencia</p> <p>i1: Autoestima baja i2: Desilusión i3: Abandono del trabajo i4: Desvalorización</p>	<p>01 al 22</p>	<p>(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca</p>	<p>Bajo [22 – 51]</p> <p>Moderado [52 – 81]</p> <p>Alto [82 – 110]</p>



Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: El tipo de estudio es básico.</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <p>Método:</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 212 profesionales personales administrativos del programa nacional de becas y crédito educativo, Lima 2017.</p> <p>Muestra: La muestra fue no probabilística, estuvo conformada por 137 profesionales personal administrativo del programa nacional de becas y crédito educativo año 2017.</p>	<p>Variable: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Basado en el Inventario de Burnout de Maslach (MBI, por sus siglas en inglés) (Maslach &amp; Jackson, 1981 a.) cuestionario de 22 preguntas en una escala de auto reporte tipo Likert.</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: estadístico descriptivo</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración:</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Se describió a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS 22.</p>

## Anexo 3: Formato de Instrumentos

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**CUESTIONARIO**

Me dirijo a usted, solicitando su colaboración a fin de obtener información respecto al síndrome de Burnout, por lo cual presento este cuestionario y lo invito a responder todas las preguntas. Los resultados me permitirán proponer sugerencias al respecto. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso:

Sexo: Hombre ( )      Mujer ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Cargo: Especialista ( )      Gestor de becas ( )

Escala Valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

	DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL	S	CS	AV	CN	N
1	En mi trabajo me siento emocionalmente fatigado					
2	En mi trabajo cuando termino la jornada laboral me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento con otro día de trabajo me siento agotado.					
4	Entiendo fácilmente como se sienten las personas.					
5	Siento que trato a las personas como si fuesen					

	objetos y no personas.					
6	Tratar con personas todo el día es realmente tenso para mí.					
7	Trato de comprender los problemas de los demás.					
8	Me siento fatigado por mi trabajo.					
9	Me siento muy agotado (a) y ya no doy más					
	<b>DIMENSIÓN CINISMO / DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
10	En mi puesto de trabajo siento que soy indiferente con las personas.					
11	Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente.					
12	Me siento con mucho vigor.					
13	Me siento frustrado(a) en este trabajo.					
14	Siento que estoy trabajando demasiado					
15	Me es indiferente, realmente, lo que le sucede a las personas.					
	<b>DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
16	Me estimula trabajar con las personas.					
17	Me es fácil crear una atmósfera relajada con las personas.					
18	Me siento estimulado(a) después de trabajar directamente con las personas.					
19	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena.					
20	En mi trabajo siento que logro mis objetivos					
21	En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma.					
22	Siento que las personas me echan la culpa de algunos de sus problemas.					

¡Muchas gracias!

Basado en el Inventario de Burnout de Maslach (MBI, por sus siglas en inglés) (Maslach & Jackson, 1981 a.) cuestionario de 22 preguntas en una escala de autorreporte tipo Likert.

**MBI (Inventario de burnout de Maslach)**

Conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente.

1: Nunca    2: Pocas veces al año    3: Una vez al mes    4: Pocas veces al mes

5: Una vez a la semana    6: Pocas veces a la semana    7: Todos los días

<b>Frases</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1. <i>Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo</i>							
2. <i>Me siento agotado(a) al final de la jornada de trabajo</i>							
3. <i>Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo</i>							
4. <i>Puedo entender fácilmente cómo se sienten los alumnos</i>							
5. <i>Siento que trato a algunos de mis alumnos como si fuesen objetos y no personas</i>							
6. <i>Tratar con estudiantes todo el día es realmente tenso para mí</i>							
7. <i>Trato eficazmente los problemas de los alumnos</i>							
8. <i>Me siento "quemado(a)", "fundido(a)" por mi trabajo</i>							
9. <i>Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas</i>							
10. <i>Me he vuelto más insensible con las personas desde que desempeño este trabajo</i>							
11. <i>Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente</i>							
12. <i>Me siento con mucho vigor</i>							
13. <i>Me siento frustrado(a) en mi trabajo</i>							
14. <i>Siento que estoy trabajando demasiado</i>							
15. <i>Me es indiferente, realmente, lo que le sucede a los estudiantes que atiendo</i>							
16. <i>Trabajar directamente con alumnos, me produce mucho estrés</i>							
17. <i>Me es fácil crear una atmósfera relajada con los alumnos</i>							
18. <i>Me siento estimulado(a) después de trabajar directamente con los estudiantes</i>							
19. <i>En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena</i>							
20. <i>Siento que ya no doy más.</i>							
21. <i>En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma</i>							
22. <i>Siento que mis alumnos me echan la culpa de algunos de sus problemas</i>							

## Anexo 4. Validación de expertos

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento agotado(a) al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		
3	Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
5	Me siento quemado(a) por mi trabajo	X		X		X		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que estoy trabajando demasiado.	X		X		X		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente, me produce estrés	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
10	Siento que las personas me echan la culpa de algunos de sus problemas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fuesen objetos y no personas.	X		X		X		
12	Me he vuelto más insensible con las personas desde que desempeño este trabajo.	X		X		X		
13	Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente	X		X		X		
14	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.	X		X		X		
15	En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN BAJA REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Puedo entender fácilmente cómo se sienten las personas.	X		X		X		
17	Trato eficazmente los problemas de las personas.	X		X		X		
18	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas.	X		X		X		
19	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
20	Me es fácil crear una atmósfera relajada con las personas.	X		X		X		
21	Me siento estimulado(a) después de trabajar directamente con las personas.	X		X		X		
22	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena.	X		X		X		

*fies*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Flor Elvira Ríos Rivero

DNI: 07261166

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de marzo de 2017

  
-----  
Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>							
1	En mi trabajo me siento emocionalmente fatigado(a)	X		X		X		
2	En mi trabajo cuando termino la jornada laboral me siento agotado(a)	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento con otro día de trabajo me siento agotado(a).	X		X		X		
4	Entiendo fácilmente como se sienten las personas	X		X		X		
5	Siento que trato a las personas como si fuesen objetos y no personas	X		X		X		
6	Tratar con personas todo el día es realmente tenso para mí	X		X		X		
7	Trato de comprender los problemas de los demás	X		X		X		
8	Me siento fatigado por mi trabajo	X		X		X		
9	Me siento muy agotado (a) y ya no doy más	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CINISMO O DESPERSONALIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En mi puesto de trabajo siento que soy indiferente con las personas	X		X		X		
11	Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente	X		X		X		
12	Me siento con mucho vigor	X		X		X		
13	Me siento frustrado(a) en este trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy trabajando demasiado	X		X		X		
15	Me es indiferente, realmente, lo que le sucede a las personas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Me estimula trabajar con las personas	X		X		X		
17	Me es fácil crear una atmósfera relajada con las personas	X		X		X		
18	Me siento estimulado(a) después de trabajar directamente con las personas	X		X		X		
19	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena	X		X		X		
20	En mi trabajo siento que logro mis objetivos	X		X		X		
21	En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X		
22	Siento que las personas me echan la culpa de algunos de sus problemas	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mgs.

Núñez Liz Luis Alberto

DNI:

0801201

Especialidad del validador:

Psicología

14 de 05 del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## Anexo 5. Base de datos de la muestra

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	2	1	4	1	5	5	1	1	2	4	2	
2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
2	5	1	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5	5	
3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	2	1	4	1	5	5	1	1	2	4	2	
2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	2	1	4	1	5	5	1	1	2	4	2	
2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
2	5	1	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	2	5	4	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	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	2	1	4	1	5	5	1	1	2	4	2	
2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
2	5	1	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5	5	





## Anexo 6. Otros

**→ Fiabilidad****Escala: ALL VARIABLES****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	22



