



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El burnout de los trabajadores administrativos de
cobertura nacional del Ministerio Público, 2015**

Tesis para optar el grado académico de:

Magister en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Sandoval Campos Rosaura

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Presidente

Mg. Patricia Bejarano Álvarez

Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza

Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres Adolfo y Adelina que fueron la motivación para seguir avanzando en mi deseo de superación.

A ellos por su tiempo, comprensión, amor y apoyo incondicional que me brindaron durante su existencia.

Agradecimiento

A mi compañero y amigo Alcides, por ser la persona que más me exigió en este proceso de capacitación y a los maestros de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

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

Declaración Jurada

Yo, Rosaura Sandoval Campos estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08642713 con la tesis titulada “El Burnout de los trabajadores Administrativos de Cobertura Nacional del Ministerio Público, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima Norte, Junio 2015.

Firma

DNI: 08642713

Rosaura Sandoval Campos:

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “El Burnout de los trabajadores Administrativos de Cobertura Nacional del Ministerio Público, 2015”, tuvo como objetivo determinar el nivel de agotamiento (burnout) experimentado por los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público, que laboran desde hace más de cinco años en la institución, independientemente de la unidad orgánica donde iniciaron sus labores, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión pública.

La investigación tiene por finalidad identificar el nivel de Burnout existente en los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público, permitiendo plantear las recomendaciones que permitan mejorar el entorno laboral y alcanzar los objetivos de la organización; asimismo la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable Burnout.

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

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Variable.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de la presente investigación sea valorada y las apreciaciones que me brinden las consideraré para enriquecerla.

Índice

| | Pag |
|---|-------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración Jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | x |
| Abstract | xii |
| Introducción | xiii |
| CAPÍTULO I | 15 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.1 Realidad problemática | 16 |
| 1.2 Problemas | 18 |
| 1.2.1 Problema general | 18 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 18 |
| 1.3 Justificación, relevancia y contribución | 18 |
| 1.3.1 Justificación Teórica | 18 |
| 1.3.2 Justificación Metodológica | 19 |
| 1.3.3 Justificación legal | 20 |
| 1.4 Objetivos | 20 |
| 1.4.1 Objetivo general | 20 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 20 |
| CAPÍTULO II | 21 |
| MARCO REFERENCIAL | 21 |
| 2.1 Antecedentes | 22 |
| 2.1.1 Antecedentes Nacionales | 22 |
| 2.1.2 Antecedentes internacionales | 23 |

| | | |
|---------------------------|--|-----------|
| 2.2 | Marco teórico | 27 |
| 2.2.1 | Variable: Burnout | 27 |
| 2.2.2 | Dimensión de Burnout | 32 |
| | A. Agotamiento emocional | 32 |
| | B. Despersonalización | 34 |
| | C. Realización personal | 37 |
| 2.2.3 | Síntomas y consecuencias del Burnout | 38 |
| | A. Síntomas | 38 |
| | B. Fases del Burnout, | 40 |
| | C. Variables desencadenantes o antecedentes del burnout | 41 |
| 2.3 | Perspectiva teórica | 43 |
| CAPÍTULO III | | 49 |
| VARIABLE | | 49 |
| 3.1 | Identificación de las variables | 50 |
| 3.2 | Descripción de las variables | 50 |
| 3.2.1 | Definición conceptual | 50 |
| 3.2.2 | Definición operacional | 50 |
| 3.2.3 | Operacionalización de la variable | 52 |
| CAPÍTULO IV | | 53 |
| MARCO METODOLÓGICO | | 53 |
| 4.1 | Tipo de investigación | 54 |
| 4.1.1 | Paradigma | 54 |
| 4.1.2 | Enfoque | 54 |
| 4.1.3 | Tipo | 54 |
| 4.1.4 | Diseño | 54 |
| 4.2 | Población y muestra | 55 |
| 4.2.1 | Población | 55 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 4.2.2 | Muestra | 55 |
| 4.3 | Técnica e instrumentos de recolección de datos | 55 |
| 4.3.1 | Técnica | 55 |
| 4.3.2 | Instrumento de recolección de datos | 56 |
| 4.4 | Validez y confiabilidad del instrumento | 58 |
| 4.4.1 | Validez | 58 |
| 4.4.2 | Confiabilidad | 59 |
| 4.5 | Procedimiento de recolección de datos | 59 |
| 4.6 | Método de análisis e interpretación de datos | 60 |
| 4.7 | Normas éticas | 60 |
| CAPÍTULO V | | 61 |
| RESULTADOS | | 61 |
| 5.1 | Presentación de resultados | 62 |
| 5.1.1 | Nivel del Burnout | 62 |
| 5.1.2 | Nivel de Agotamiento emocional | 63 |
| 5.1.3 | Nivel de Despersonalización | 64 |
| 5.1.4 | Nivel de Realización personal | 65 |
| CAPÍTULO VI | | 67 |
| DISCUSIÓN | | 67 |
| Conclusiones | | 72 |
| Recomendaciones | | 73 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 74 |
| ANEXOS | | 79 |
| Anexo 1: Cuestionario de la variable Burnout | | 80 |
| Anexo 2: Base de datos de la variable de Burnout | | 82 |
| Anexo 3: Matriz de consistencia | | 91 |
| Anexo 4 Matriz de operación de la variable Síndrome de Burnout | | 92 |

Índice de Tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1: Síntomas más habituales del Burnout | 37 |
| Tabla 2: Matriz de Operación de la variable Burnout | 49 |
| Tabla 3: Estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach | 56 |
| Tabla 4: Nivel de Burnout de los trabajadores administrativos de Cobefrtura Nacional del Ministerio Público | 59 |
| Tabla 5 Nivel de agotamiento emocional de los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público | 60 |
| Tabla 6 Nivel de despersonalización de los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público | 62 |
| Tabla 7 Nivel de realización personal de los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público | 63 |

Índice de Figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1: Modelo de Winnubst | 44 |
| Figura 2: Nivel del Burnout de los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público 2015 | 59 |
| Figura 3:Nivel de agotamiento emocional de los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público | 61 |
| Fifura 4:Nivel de despersonalización de los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público | 62 |
| Figura 5: Nivel de realización personal de los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público | 63 |

Resumen

La investigación titulada: “El Burnout de los trabajadores administrativo de cobertura nacional del Ministerio Público, 2015”, tuvo como problema general determinar ¿Cuál es nivel de Burnout en los trabajadores administrativos de cobertura nacional del Ministerio Público?

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo simple, porque se determinó el nivel de la variable en estudio así como sus dimensiones, apoyándose en el método hipotético deductivo, conformada por un total de 52 servidores entre funcionarios y profesionales que vienen laborando en el Ministerio Público con no menos de 10 años independientemente del lugar donde iniciaron sus labores; para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), adaptada al español por Salonova, (2000) y Gil-Monte (2002).

Los resultados obtenidos evidenciaron que el 87.0% de los servidores antes señalados registraron un alto nivel de agotamiento emocional, el 94.0% de ellos presento un alto nivel de despersonalización y solo el 6% de los servidores registraron un alto nivel de realización personal.

Se concluyó que de los trabajadores entrevistados el 77.0% evidencio un nivel medio del Síndrome de Burnout, mientras que el 23.0% mostró tener un alto nivel del mismo.

Palabras clave: Burnout, cuyas dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Abstract

The investigation entitled “Burnout of administrative employees of the Prosecutor’s Office nationwide, 2015”, focused on the general problem of determining: What is the burnout level of administrative employees of the Prosecutor’s Office nationwide?

The investigation was conducted under a non-experimental design, descriptive and simple, because the level of the variable was determined in the study, as well as its dimensions. It was supported on the deductive hypothetical method. It is comprised by 52 employees, among officers and professionals who are working for the Prosecutor’s Office for over 10 years, regardless of the location where they started working. The questionnaire “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)” was used for data collection, adapted to Spanish by Salonova, (2000) and Gil-Monte (2002).

Results evidenced that 86.5% of the abovementioned employees reported a high level of emotional exhaustion, 94.0% of them presented a high level of depersonalization, and only 6% of them reported a high level of personal fulfillment.

It was concluded that out of the total interviewed employees, 77.0% evidenced a medium level of burnout syndrome, while 23.0% showed a high level of it.

Key words: Burnout, which dimensions are: emotional exhaustion, depersonalization and personal achievement