



Universidad Nacional
Federico Villarreal

**Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN**

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución
educativa privada del distrito de Villa El Salvador; 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA CLÍNICA**

AUTOR

Lavalle Cahua, Elvis Orlando

ASESOR

Vallejos Flores, Miguel

JURADO

Becerra Flores, Sara

Flores Vásquez, Elizabeth

Franco Guanilo, Roxana

LIMA - PERÚ

2019

Pensamiento

Cuando el trabajo no constituye una diversión, hay que trabajar lo increíble para divertirse.

Enrique Jardiel Poncela

Dedicatoria

A mis queridos padres

Por su apoyo incondicional

para el logro de la licenciatura.

Agradecimientos

A mi casa de estudios por la formación y darme la oportunidad de obtener el

Título profesional en Psicología.

A mi asesor el Mg. Miguel Vallejos Flores por el apoyo y seguimiento.

A los participantes de esta investigación, ya que sin ellos hubiese sido imposible la
presentación de este trabajo.

INDICE

Pensamiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
INDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Descripción y formulación del problema.....	10
1.2. Antecedentes.....	13
1.3. Objetivos.....	16
1.4. Justificación del trabajo.....	17
1.5. Hipótesis.....	18
II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	20
III. MÉTODO.....	28
3.1. Tipo de investigación.....	28
3.1.1. Diseño.....	28
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	28
3.3. Variables.....	29
3.3.1. Definición conceptual.....	29
3.3.2. Definición operacional.....	29
3.4. Población y muestra.....	29
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.6. Procedimientos.....	34
3.7. Análisis de datos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
4.1. Análisis exploratorio de la variable de estudio.....	36
4.2. Medidas psicométricas de los instrumentos.....	36
4.3. Descripción de los niveles de Burnout.....	38
4.4. Contrastación de hipótesis.....	39

V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
VI.	CONCLUSIONES.....	47
VII.	RECOMENDACIONES	48
VIII.	REFERENCIAS.....	49
IX.	ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

1. Características de la muestra de investigación.
2. Normas percentilares para el Maslach Burnout Inventory.
3. Puntajes directos categorizados para el Síndrome de Burnout.
4. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable Síndrome de Burnout.
5. Estimaciones de confiabilidad con coeficiente Alpha del Maslach Burnout Inventory.
6. Análisis de las dimensiones del Maslach Burnout Inventory.
7. Distribución de la muestra por niveles de Burnout.
8. Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout.
9. Comparación del Síndrome de Burnout, según sexo.
10. Comparación de medias del Síndrome de Burnout según condición laboral.
11. Comparación de medias en el síndrome de Burnout según tipo de labor.
12. Comparación de medias del Síndrome de Burnout según sede institucional.

**Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del
distrito de Villa El Salvador
Elvis Orlando Lavallo Cahua
Universidad Nacional Federico Villarreal**

Resumen

Este estudio de tipo descriptivo, correlacional y comparativo, estableció como objetivo determinar los niveles de Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador, así como su relación – comparación en función a variables sociodemográficas como; sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional. Se hizo uso del inventario de Burnout Maslach, empleando una muestra de 134 colaboradores (97 profesores y 37 administrativos) distribuidos en 6 sedes procedentes de una institución educativa privada. Los resultados evidenciaron que el 47.5% de la muestra presentaba niveles moderados a excesivos de síndrome de Burnout. Igualmente, se halló correlación estadísticamente significativa $p < 0.05$ y directa entre cansancio emocional y despersonalización, por otro lado, se halló correlación significativa $p < 0.05$ inversa entre la realización personal y las dimensiones despersonalización y cansancio emocional. Finalmente, se evidenció diferencias estadísticamente significativas en el promedio del síndrome de Burnout, según sexo, donde las mujeres presentaron un promedio más elevado, también en función a la condición laboral, siendo los colaboradores temporales los que obtuvieron un promedio mayor, se encontró diferencias también en el tipo de labor, siendo los docentes quienes obtuvieron puntajes mayores, por último, no se hallaron diferencias significativas en función a la sede institucional.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, colaboradores, institución educativa privada.

Burnout syndrome in internal collaborators of a private educational institution of the district of Villa El Salvador
Elvis Orlando Lavallo Cahua
National University Federico Villarreal

Abstract

This descriptive, correlational and comparative study established the objective of determining the levels of Burnout Syndrome in collaborators of a private educational institution in the district of Villa El Salvador, as well as its relation - comparison according to sociodemographic variables such as; sex, type of work, employment status and institutional headquarters. The Burnout Maslach inventory was used, using a sample of 134 employees (94 professors and 37 administrative staff) distributed in 6 locations from a private educational institution. The results showed that 47.5% of the sample had moderate to excessive levels of Burnout syndrome. Likewise, we found a statistically significant correlation $p < 0.05$ and a direct correlation between emotional fatigue and depersonalization, on the other hand, a significant correlation was found between $p < 0.05$ inverse between personal fulfillment and the dimensions of depersonalization and emotional fatigue. Finally, statistically significant differences were found in the average Burnout syndrome, according to sex, where women had a higher average, also according to the working condition, with the contracted employees who obtained a higher average, differences were also found in the type of work, being the teachers who obtained higher scores, finally no significant differences were found according to the institutional headquarters.

Key words: Burnout syndrome, collaborators, private educational institution

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

Todas las personas que trabajan con personas en forma directa e indirecta en su vida laboral experimentan estrés de corta duración y por tanto, no generan mayores consecuencias en la persona, porque se espera que aplique algunas estrategias para manejarlo y controlarlo, y así poder adecuarse y adaptarse a dichas situaciones de manera positiva sin afectar su desempeño laboral y/o generar afecciones psicológicas o de tipo orgánico. Pero no siempre las personas poseen y plantean estrategias adecuadas, generándose ansiedad, tensión, conflictos, frustraciones, y por lo tanto el estrés se convierte en un problema porque comienza a afectar su desempeño personal y laboral (Mejía, 2015).

En el campo de la docencia, en los niveles de educación básica regular inicial – primaria y secundaria, la sobrecarga de trabajo, porque tiene que lograr alcanzar sus metas propuestas en un tiempo determinado y la incapacidad de cumplir dichas metas en el tiempo propuesto, porque los escolares no siempre avanzan en el proceso de enseñanza - aprendizaje al mismo ritmo, lo que va a implicar exigencias por parte de la dirección y por parte de los padres de los alumnos a quienes enseñan, porque no entienden ni comprenden que el profesor está expuesto al estrés y la dirección tampoco lo entiende, porque están más preocupados que los padres se sientan satisfechos independientemente del grado de satisfacción de su personal docente y administrativo.

Está claro que una de las áreas más afectadas cuando el docente y administrativo están expuestos al síndrome de Burnout es el área de las relaciones interpersonales, y en la labor

docente esta área es la más importante porque su relación directa es con sus alumnos, padres, profesores y personal administrativo.

Las repercusiones negativas de la variable estrés son diversas, adquiriendo notables consecuencias sobre la salud, como también influenciando en el deterioro cognitivo y las aptitudes académicas, laborales y personales (Martínez, 2010).

Bajo esta perspectiva es que resulta significativo indagar respecto al síndrome de Burnout ya que actualmente nos desenvolvemos en un mundo globalizado y ampliamente competitivo, ofreciendo servicios a costos bajos, pero que a la larga descuidan la calidad en el producto brindado.

En el nivel docente, es más fácil dejar de prescindir de un profesor, dado que en el mercado laboral existen muchas ofertas y son pocas las demandas, por lo tanto, el docente vive una inseguridad laboral porque detrás de él existen muchos docentes que quieren su puesto y eso la dirección del colegio lo sabe y maneja a la conveniencia de los promotores de la institución educativa particular.

Todo lo anterior mencionado se observa diariamente en la institución educativa que fue población de la presente investigación, dónde los docentes se enfrentan día a día con las demandas y exigencias que viene de los padres de familia y de Subdirección, ocasionando malestares emocionales e inconformidad con su estabilidad laboral. Sumando a ello, tantos docentes como administrativos no cuentan con un pago puntual, excediéndose hasta 15 días de la fecha pactada, situación que también genera incomodidades y preocupaciones en los colaboradores.

Como autor de la investigación y su vez, miembro de esta comunidad educativa, por ello partícipe de esta problemática, representa la fuente de motivación para la realización del presente trabajo, y en base a los resultados sobre la presencia de síndrome de Burnout, emplear muchas estrategias tanto individuales como grupales para brindar una estabilidad laboral, emocional y un ambiente saludable para los colaboradores.

Por todo lo anteriormente mencionado, se formuló la siguiente interrogante:

¿Cuáles serán los niveles de Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador?

1.2. Antecedentes

Internacionales

Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera y Martínez (2014) en México indagaron con objetivo de describir la presencia del Síndrome de Burnout en una muestra conformada por 63 docentes de educación media de una institución educativa del estado ubicada en la zona norte del país mencionado. La investigación fue de diseño no experimental y tipo descriptivo, por otro lado, hicieron uso del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron que el 65% de participantes presentaron altos indicadores de cansancio emocional, el 80% niveles altos de despersonalización y un 31% niveles bajos de logro personal. Como conclusión, los investigadores refieren presencia del Síndrome de Burnout en los docentes participantes.

Menguis y Oros (2014) en Argentina, realizaron una investigación con objetivo de describir la influencia de la satisfacción laboral en las dimensiones del Síndrome de Burnout, en una muestra conformada por 229 docentes de nivel primaria, de ambos sexos, de Instituciones educativas públicas ubicadas en Buenos Aires y Entre Ríos. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, los instrumentos empleados por los investigadores fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes (ESLA-Educación). Los resultados señalaron influencia ($p < 0.05$) de la satisfacción laboral frente a las dimensiones del Síndrome de Burnout. Como conclusión, los investigadores refieren que los docentes más satisfechos con su trabajo demuestran bajos niveles de cansancio emocional y altos niveles de realización personal.

Serial (2013) en Argentina realizó un estudio no experimental de tipo descriptivo con objetivo de identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en un Hospital Público de

Buenos Aires. Empleó una muestra conformada por 240 colaboradores de enfermería de ambos sexos, quienes fueron evaluadas con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados reportaron que el 15.8% de participantes presentaban el Síndrome de Burnout, además un 27.5% presentó nivel alto de cansancio emocional, un 33.8% nivel alto de despersonalización y un 27.1% nivel bajo de realización personal. Como conclusión, el investigador indicó que existe presencia del Síndrome de Burnout en personal de enfermería de un Hospital Público de Argentina.

Olivares, Vera y Juárez (2009) en Chile, desarrollaron una investigación de tipo descriptiva, con objetivo de analizar la prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo Burnout. Para tales fines, los investigadores emplearon una muestra conformada por 277 profesionales de ambos sexos que trabajaban en centros de atención a personas con discapacidad. Los instrumentos utilizados por los autores del estudio fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y el cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT-PD). Los resultados dieron a conocer que el 31% de participantes percibía baja realización personal, el 34.3% alto nivel de agotamiento emocional y un 21.3% alto nivel de despersonalización. Como conclusión los investigadores refieren presencia del Síndrome de Burnout en la muestra de estudio.

Nacionales

Sedano (2016) en Junín efectuó un estudio no experimental de tipo descriptivo comparativo, con finalidad de determinar las diferencias en los niveles del Síndrome de Burnout en una muestra constituida por 30 docentes de inicial, primaria y secundaria de una institución educativa particular ubicada en el distrito de Chupaca. Como instrumento el investigador empleó el Inventario del Síndrome de Burnout Maslach (MBI). Los resultados refirieron que

no existen diferencias significativas ($p>0.05$) en los niveles de Burnout en docentes en función al nivel educativo de enseñanza. El investigador concluye que los niveles de Burnout son similares en docentes de todos los niveles de enseñanza de la institución educativa participante.

Larico (2016) en Juliaca realizaron una investigación no experimental de tipo descriptivo comparativa, con objetivo de identificar las diferencias en los niveles del Síndrome de Burnout entre personal de salud del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la institución educativa César Vallejo. La muestra estuvo constituida por un total de 26 enfermeras y 36 docentes de ambos sexos, con edades entre 21 a 60 años. Empleó como instrumento el Cuestionario Breve De Burnout (CBB). Los resultados evidenciaron un valor $p<0.05$ el cual refirió diferencias significativas en el Síndrome de Burnout, siendo el personal de enfermería quien presentó mayor predominancia en el nivel alto de dicha variable con 46.2%. El investigador concluye que existen diferencias en los niveles de Síndrome de Burnout en enfermeras y docentes.

Ramos (2016) en Huancavelica desarrolló una investigación descriptiva de diseño no experimental, cuyo objetivo fue identificar los niveles del Síndrome de Burnout en personal del Centro de Salud Santa Ana, haciendo uso de una muestra constituida por 50 colaboradores. Empleó como instrumento el Inventario del Síndrome de Burnout Maslach (MBI). Los resultados dieron a conocer que un 48% de los colaboradores manifiesta el síndrome de Burnout en el nivel moderado, 44% en el nivel grave y 8% en el nivel leve. El investigador concluye que el nivel moderado de Burnout es el predominante en personal del Centro de Salud Santa Ana.

Cumpa y Chávez (2015) en Chiclayo realizaron una investigación de diseño no experimental y tipo descriptiva, estableciendo como objetivo identificar los niveles del síndrome de Burnout en una muestra constituida por 269 docentes del nivel primario de instituciones educativas públicas. El instrumento empleado por los investigadores fue el Inventario del Síndrome de Burnout Maslach (MBI). Los resultados dieron a conocer que el 93% de los participantes no presentaban Síndrome de Burnout, mientras que un 7% de ellos presenta en un nivel alto el Síndrome de Burnout, de los cuales el 55% presentó nivel alto de cansancio emocional, el 20% nivel alto de despersonalización y un 98% niveles bajos de realización personal.

Gómez y Ruíz (2015) en Chiclayo efectuaron un estudio descriptivo, de diseño no experimental, con propósito de determinar los niveles en las dimensiones del Síndrome de Burnout en una muestra constituida por 288 colaboradores asistenciales, de ambos sexos, de un Hospital del sector público. El instrumento empleado por los investigadores fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados evidenciaron que un 19% de participantes del estudio presentaban niveles altos de cansancio emocional y despersonalización, así como nivel bajo de realización personal, dichas evidencias llevaron a los investigadores a concluir presencia del Síndrome de Burnout en el 19 % de colaboradores de un Hospital del sector público.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar los niveles del Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.

Objetivos específicos

OE1: Realizar el ajuste psicométrico del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.

OE2: Identificar la relación entre las dimensiones del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.

OE3: Analizar las diferencias en los promedios del Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador en función al sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional.

1.4. Justificación del trabajo

A nivel teórico, este trabajo se justifica ya que existen escasas investigaciones donde se trabaje de forma específica con la variable “Síndrome de Burnout” en la población de profesores de las instituciones educativas de la región Lima. Asimismo, dentro de la población estudiada se ha evidenciado un escaso trabajo con respecto a mejorar el clima laboral, por más que a nivel observacional se haya identificado casos de colaboradores con estrés laboral (como consecuencia de la falta consideración de los esfuerzos en clase, la forma negativa de llamar la atención ante un error, escasa orientación o guía para la adaptación, pagos impuntuales, demandas exigentes de los padres de familia y dirección general, y por la poca importancia que se le brinda a la situación emocional de los colaboradores), docentes y administrativos que no han manejado con estrategias adecuadas las intervenciones directas con estudiantes y padres de familia, las autoridades mayores no

han realizado alguna intervención que pueda fomentar el cambio con respecto a un clima saludable.

A nivel práctico y social se generará un aporte, ya que se evidenciará el diagnóstico situacional de la situación laboral de los docentes evaluados, proporcionando datos que permitan la toma de medidas preventivas y correctivas a fin de mejorar su salud psicológica en el trabajo y por ende la calidad en la enseñanza de los alumnos, y por ende la satisfacción en toda la comunidad escolar.

1.5.Hipótesis

Hipótesis 01: Objetivo específico 02

Hi: Existe relación entre las dimensiones del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory, en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.

Ho: No existe relación entre las dimensiones del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory, en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.

Hipótesis 02: Objetivo específico 03

Hi: Existen diferencias entre el promedio del Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador en función al sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional.

Ho: No existen diferencias entre el promedio del Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. Definiciones

Salas (2010) lo define como: “Conjunto de síntomas médicos – biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (p.40).

Bajo esta línea, Maslach (2009) puntualiza esta variable como un comportamiento producido por excesivo estrés, en donde se produce agotamiento emocional, despersonalización en las labores y problemas para realizar el trabajo que muchas veces impiden la realización personal.

Espinoza (2018) señala el Síndrome de Burnout como toda respuesta generada como consecuencia de un estrés laboral intenso en el que se ve involucrado actitudes y sentimientos negativos con los compañeros de trabajo, hacia la profesión e incluso agotamiento emocional.

Reforzando lo expuesto anteriormente, Gil- Monte Y Peiró (1999) describen dicha variable como el desinterés progresivo acompañado de falta de energía por parte del profesional a causa de distintos factores laborales. Dichos autores mencionan cuatro etapas que atraviesa cualquier persona que padece este síndrome: Exaltación, aumento de energía (...) Inmovilización, se caracteriza por la aparición de la frustración (...) Fracaso, conflictos físicos y conductuales (...) Apatía, como mecanismo de defensa ante la frustración (p. 265).

Atendiendo a estas consideraciones, El-Sahili (2011) explica que el Síndrome de Burnout, es todo agotamiento emocional y un déficit en la realización personal que experimenta el profesional encargado de ayudar a otras personas.

En los últimos años, el Síndrome de Burnout ha generado en las personas una mayor atención e importancia dado que es una de las principales problemáticas que ha venido afectando a la mayoría de ciudadanos en sus puestos laborales y a su vez, ha aumentado algunos costos propios de la persona (Ramos, 2016).

2.1.2. Características

Algunas de las características manifestadas en el Síndrome de Burnout se detallan a continuación por Muñoz (2016, p. 22):

- Carácter progresivo, se requiere alrededor de seis meses para la aparición de los primeros síntomas, siendo distinto en cada individuo
- Negación, la persona experimenta frustración en cuanto a su vida personal y sus relaciones de trabajo.
- Periodo inalterable, se produce cuando el trabajador alcanza un alto nivel de éste síndrome conllevando a la renuncia irrevocable de su puesto de trabajo.

2.1.3. Síntomas del Burnout

El desarrollo de éste problema se encuentra en función del tipo de personalidad presente en el ser humano, por ejemplo, aquellos con conducta tipo A o con una baja Inteligencia Emocional. Por otro lado, se debe también al tipo de organización que el colaborador pertenece, como una mala relación con sus compañeros de trabajo u horarios inadecuados,

entre otros son algunos de los factores que aumenta el riesgo de presentar este síntoma (Oviedo y Salas, 2014).

Garay y Meza (2017) señala algunos de los síntomas que presenta la persona con éste síndrome: A nivel físico cefaleas, agotamiento y fatiga, insomnio (...) Síntomas psíquicos como anhedonia, estados de alerta, cambios de humor, falta de concentración (...) Síntomas laborales, ausentismo laboral, escasa delegación de tareas.

Por otro lado, Paine (1982) atribuye cinco categorías a los síntomas:

- Síntomas Físicos: Alteración de las funciones del organismo, dolores musculares constantes y cansancio físico.
- Desarrollo de conductas de exceso: Consumo de sustancias estimulantes, aumento de conductas agresivas que pone en riesgo la sociedad.
- Problemas de ajuste emocional: Sentimientos de tristeza, desgano, paranoia, entre otros.
- Alteración de las relaciones interpersonales: Conflictos constantes con sus pares, y aislamiento social.
- Síntomas actitudinales y cambios en los valores y creencias del individuo Sensación de impotencia y fracaso frente a sus compañeros de trabajo.

2.1.4. Causas del Síndrome de Burnout

Jara (2016) explica que entre algunas de las causas se encuentran las variables individuales, aquellas que indican que una alta expectativa en cuanto a la remuneración laboral independientemente de las jerarquías dentro de la empresa, no contar con el apoyo ni reconocimiento por parte de los jefes, uso inadecuado de los recursos y ser un trabajador joven son algunas de las características que aumentan la probabilidad de desarrollar el

Síndrome de Burnout. Así mismo, algunas investigaciones han demostrado que las mujeres son más vulnerables que los hombres en cuanto al desgaste y estrés laboral.

Por otro lado, aquellos colaboradores que cuentan con un trabajo estable han demostrado tener una mayor satisfacción laboral en comparación de los que tienen pocos años de experiencia con una situación laboral inestable (Manzano, 2008).

Maslach (2009) indica las condiciones para desarrollar ésta problemática, las cuales guardan una mayor relación con las condiciones laborales que con las características personales de cada individuo: Sobrecarga laboral; ambientes inadecuados, horarios de trabajo no establecidos (...) Falta de control; en la toma de decisiones, actividades laborales y escasa disponibilidad de recursos materiales (...) Insuficiente reconocimiento de la labor; falta de claridad en los roles (...) Sensación de injusticia; Remuneración insatisfactoria, percepción de escaso crecimiento laboral (...) Fallas en la construcción de una comunidad de trabajo; poco compromiso para el mejoramiento de las relaciones interpersonales (...) Conflicto de valores, entre la organización y los valores personales.

Cherniss (1980) expone que sufrir el síndrome de Burnout está mediado por la adaptación psicológica entre la persona que sufre estrés y la labor estresante. Los elementos que desencadenan este síndrome son explicados a continuación: Presencia de elementos organizacionales que obstaculizan las actividades del trabajador, desacuerdos entre las metas y valores del colaborador con los de la organización, desesperanza que provoca altos niveles de estrés - frustración y niveles inapropiados de autonomía.

2.1.5. Teoría Explicativa según Maslach y Jackson

Postulado teórico desarrollado cerca del año 1981, la cual se centra en conocer las condiciones ambientales que conlleva al colaborador a padecer el síndrome de Burnout. Así mismo, cómo el estrés laboral genera en la persona una fatiga mental, prestar un trato mecanizado a los clientes y auto percibir una disminución en la confianza para alcanzar el éxito (Sedano, 2018).

Maslach y Jackson (citadas en Maslach, 2009) manifiestan que éste síndrome se encuentra conformado por tres factores: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. El estrés que padece el individuo es generado por factores estresores presentes en la organización desarrollándose también en personas que trabajan con otras personas. En comparación con otras teorías, sufrir este síndrome genera que el colaborador tenga un trato poco cordial con sus clientes.

Como medio de prevención, Maslach (2009) explica que las organizaciones deben rediseñar sus organigramas, mejorar la supervisión, incrementar la comunicación entre los compañeros de trabajo y promover las reuniones periódicamente, fomentar la responsabilidad y la toma de decisiones a fin de mejorar las condiciones de trabajo.

2.1.6. Otras teorías explicativas

Modelo de Competencia Social de Harrison

Harrison señala que aquellos trabajadores que laboran en profesiones caracterizadas por la vocación de servicio y ayuda al prójimo se encuentran motivados principalmente por un altruismo elevado, encontrando dentro de su entorno laboral factores que permitirán alcanzar un buen desempeño o de lo contrario limitarlo (Garay y Meza, 2017).

La motivación es un factor indispensable en el logro de la eficacia del trabajador, entendiendo que cuanto mayor motivado se encuentre mejor serán los niveles de satisfacción que alcance, comportamientos reforzados si el entorno de estos profesionales cuenta con un clima afectivo que permite el crecimiento y aumento de la competencia social en el colaborador. Por el contrario, cuando su entorno se caracteriza por falta de comunicación y apoyo afecta negativamente la probabilidad de alcanzar las metas y cumplir con los objetivos (Menghis y Oros, 2014).

Por otro lado, Cherniss (1980) explica que las adecuadas condiciones en el ambiente de trabajo son características de organizaciones que previenen el síndrome de Burnout con altos niveles de autonomía, control y apoyo social.

Modelo de Cherniss

Cherniss (1980) en su postulado teórico analiza las causas que provocan el síndrome de Burnout a través de las variables laborales dado que el ambiente de trabajo un factor potencial en el estrés, las cuales en interacción con las variables personales potencian o inhiben el desarrollo del síndrome. En síntesis, las características positivas de un ambiente de trabajo corresponden a empresas y organizaciones que ayudan a prevenir dicho síndrome.

Asimismo, menciona que éste síndrome abarca tres momentos: Desequilibrio entre el trabajo y los recursos personales, las respuestas emocionales como ansiedad o agotamiento y los cambios con respecto a las conductas y actitudes (Sedano, 2016).

Finalmente, sostiene que existe también fuerte relación entre los sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación con el estrés, es así que, sujetos que presenten elevados sentimientos de autoeficacia experimentan menos estrés en situaciones estresantes

por ello, el Síndrome de Burnout sugiere una relación entre la autoeficacia y estrés (Miravalles, 2010).

2.1.7. Dimensiones del Síndrome de Burnout

En base a lo propuesto por Maslach (2009) en su instrumento Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory, son tres las dimensiones que explican el síndrome de Burnout, detallándose de la siguiente manera:

Agotamiento o cansancio emocional: esta variable representa todo sentimiento que experimenta el individuo a causa de su propio trabajo. Asimismo, Muñoz (2016) sostiene que es toda respuesta del trabajador frente a las actividades que realiza entre las demandas que el trabajo requiere y las condiciones de salud con relación al estrés.

Despersonalización: Comportamientos negativos que la persona experimenta como mecanismo de defensa en busca de protección frente al cansancio emocional. Éste tipo de comportamiento se caracteriza por el trato frío y desigualitario a los colaboradores de una organización, mostrándolo como una persona con un bajo desempeño frente a las actividades requeridas, provocando de ésta manera irritación y exaltación frente a sus labores (Muñoz, 2016).

Reforzando lo expuesto en líneas anteriores, Farfán (2009) señala que este aspecto “Se expresa el contexto interpersonal en donde las personas desempeñan su trabajo y que el logro reducido representa su auto evaluación respecto a su propio desempeño” (p.103).

Eficacia Personal: Maslach (2009) Considera esta dimensión un área distinta a las otras dos explicadas anteriormente, pues evalúa un componente positivo enfocado en la realización del individuo frente a su contexto de trabajo.

Desde otra perspectiva, la falta de eficacia personal representaría una conducta negativa produciendo una afección en sí mismo y en el trabajo, por tales razones requieren modificarse también desde dicho contexto (Espinoza, 2018).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Según lo explican, Hernández, Fernández y Baptista (2014) esta investigación es de tipo descriptiva y de enfoque cuantitativo, ya que se logró describir la variable “Síndrome de Burnout” en base a la toma de datos cuantificables, facilitando así el contraste de hipótesis y establecimiento de conclusiones.

No obstante, resulta importante precisar que este estudio también posee una orientación correlacional y comparativa, según lo exponen Fontes, García, Quintanilla, Rodríguez y Sarriá (2014) pues en uno de los objetivos específicos planteados en este estudio, se logró relacionar las dimensiones de la variable de investigación, a su vez en otro de los objetivos se comparó los promedios del síndrome de Burnout en base a variables sociodemográficas (sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional).

3.1.1. Diseño

Según lo explican Kerlinger y Lee (2002) la presente investigación es de diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, del mismo modo, los datos se recolectaron en un solo tiempo, por ello el tipo de obtención de datos resultó ser transversal.

3.2. Ámbito temporal y espacial

Esta investigación fue desarrollada durante el periodo abril 2017 – diciembre 2017, en una institución educativa privada del distrito de Villa el Salvador.

3.3. Variables

La variable a estudiar es una variable estática: Síndrome de Burnout.

3.3.1. Definición conceptual

Comportamiento producido por excesivo estrés, en donde se produce agotamiento emocional, despersonalización en las labores y problemas para realizar el trabajo que muchas veces impiden la realización personal (Maslach, 2009).

3.3.2. Definición operacional

Puntuaciones medidas a través del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory.

Variables de control:

- Género: masculino – femenino
- Tipo de labor: docente y administrativo
- Condición laboral: estable y temporal
- Sede institucional: Ascensión, Industrial, Central, Ecológica, Superior y Sede Inicial.

3.4. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 210 colaboradores, entre ellos, subdirectores, psicólogos, administrativos (secretarias y enfermeras), personal de mantenimiento y personal de seguridad, de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador, los cuales se encontraban distribuidos en 6 sedes.

Muestra

La muestra se determinó en forma no probabilística, por conveniencia, según lo explicado por Azorín y Sánchez (1986) ya que no se hizo uso del azar para seleccionar a los participantes. Constituyéndose finalmente por un total de 134 colaboradores entre docentes y administrativos de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador, determinados bajo la siguiente fórmula y por los siguientes criterios de selección.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Valores estadísticos para determinar la muestra

$$N = 210; P = 0,50; q = 0,50; d = 0,05; z = 1,96$$

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de género masculino y femenino, pertenecientes a la institución educativa seleccionada en sus seis sedes.
- Colaboradores que cuenten con cargo docente o administrativo.
- Colaboradores que firmen previamente el consentimiento informado y deseen participar de forma voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Personas que no laboren en la institución educativa seleccionada bajo algún cargo docente o administrativo.

- Colaboradores que no deseen participar de forma voluntaria o que no cuenten con el consentimiento informado correctamente firmado.

Características de la muestra

Tabla 1

Características de la muestra de investigación

Variables	Grupos	Muestra	
		(Fr)	(%)
Tipo de labor	Profesor	97	73.4
	Administrativo	37	26.6
Sexo	Masculino	30	22.4
	Femenino	104	77.6
Condición laboral	Estables	28	20.8
	Temporales	106	79.2
	Total	134	100

En la tabla 1, se logra apreciar que el 22.4% de los participantes son del sexo masculino y el 77.6% del sexo femenino. Igualmente, un 73.4% de la muestra son docentes, mientras que un 26.6% personal administrativo, finalmente se evidencia que el 79.2% de los participantes cuentan con un contrato de temporada, mientras que el 20.8% son permanentes en la institución.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnica

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la “encuesta”, la cual se conceptualiza según Casas, Repullo y Donado (2002) como un medio que facilita la descripción de una variable, empleando elementos estandarizados que justifiquen los datos proporcionados por el encuestado.

3.5.2 Instrumento: Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory (MBI)

FICHA TÉCNICA

- **Nombre original:** Maslach Burnout Inventory
- **Año de la versión utilizada:** 1997
- **Autor:** Maslach y Jackson
- **País de procedencia:** Estados Unidos
- **Adaptación peruana:** Vizcardo (2017)
- **Ítems:** 22
- **Dimensiones:** 3

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

- **Tiempo de aplicación:** 10 minutos
- **Forma de aplicación:** Individual y colectiva
- **Ámbito de aplicación:** Laboral- adultos

Propiedades psicométricas del instrumento

Este instrumento en su versión de 22 ítems, resulta ser una prueba válida y confiable según lo reportado por Vizcardo (2017) para colaboradores de Lima Norte donde dio a conocer una confiabilidad de 0.914 bajo el coeficiente Alfa de Cronbach, igualmente bajo el método de dos mitades, donde se evidenció un coeficiente Spearman Brown de 0.83, evidencias que sustentaron la elevada confiabilidad del instrumento. Por otro lado, dicho autor estableció la validez de la prueba, a través del análisis factorial, donde se confirmó la estructura original de la prueba a través de tres factores que explicaban el 50.39% de la varianza total, demostrando que el instrumento cuenta con validez de constructo.

3.5.2 Baremos del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la Tabla 2 se presenta las normas percentilares para el Maslach Burnout Inventory.

Tabla 2

Normas percentilares para el Maslach Burnout Inventory.

Percentil	Síndrome de Burnout	Percentil	Síndrome de Burnout
10	22	60	39
20	30	70	41
30	35	80	42
40	37	90	44
50	39	99	50,30

Teniendo en cuenta los valores percentilares (Pc 20, 40, 60, 80 y 99) de la Tabla PP, los niveles de **Síndrome de Burnout** quedan establecidos del siguiente modo (véase Tabla 3).

Tabla 3

Puntajes directos categorizados para el Síndrome de Burnout.

Niveles Síndrome de Burnout	Puntajes Directos
Sin	0 - 30
Bajo	31 -37
Moderado	38 - 39
Alto	40 - 42
Excesivo	43 - 51

3.6. Procedimientos

- Se efectuó la búsqueda de bibliografía para la elaboración del marco teórico.
- Se solicitó la autorización a la institución educativa seleccionada.
- Se realizaron las coordinaciones para la aplicación del instrumento.
- Se aplicó el instrumento y se procedió al llenado de la base de datos en el programa SPSS, 24, depurando a aquellas pruebas incompletas.

- Se realizó el análisis de datos.
- Se elaboró el reporte final de la investigación (resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones).
- Se presentó del reporte final de la investigación.

3.7. Análisis de datos

- Se emplearon los estadísticos descriptivos: frecuencias, porcentajes, puntajes mínimos y máximos, media, varianza, desviación estándar y percentiles.
- Igualmente, se realizó la prueba de ajuste a la normalidad Kolmogorov Smirnov para hallar si los datos se ajustan a la normalidad.
- Para el ajuste psicométrico del instrumento, se empleó el Alpha de Cronbach para la confiabilidad y la correlación de Pearson para establecer la validez ítem test.
- Finalmente, para el análisis de objetivos específicos se usó nuevamente la correlación de Pearson a fin de establecer la relación entre dimensiones y la prueba t de Student y Anova para la comparación de medias, dado que los datos se ajustaron a la normalidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis exploratorio de la variable de estudio

La Tabla 4, muestra los resultados de la prueba de ajuste a la normalidad Kolmogorov-Smirnov (K-S). El valor p se muestra superior al 0.05, por ende, los datos de la variable se ajustan a la normalidad, evidencias que sustentan el uso de pruebas paramétricas para el análisis de datos.

Tabla 4

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable Síndrome de Burnout

Variab les	K-S	P
Maslach Burnout Inventory	0.131 ns	0.098

ns : No es significativo ($p > 0.05$)

4.2 Medidas psicométricas de los instrumentos

Confiabilidad del Maslach Burnout Inventory

La tabla 5, presenta las estimaciones de la consistencia interna a través de los índices del Alpha de Cronbach para cada dimensión de la prueba, evidenciando coeficientes elevados para todas las dimensiones de las escalas. Demostrando la confiabilidad de la prueba.

Tabla 5

Estimaciones de confiabilidad con coeficiente Alpha del Maslach Burnout Inventory

Maslach Burnout Inventory	N° de ítems	Alpha
Cansancio emocional	09	0.8112
Despersonalización	05	0.8032
Realización personal	08	0.7964
Escala Total	22	0.8249

Validez dimensión test del Maslach Burnout Inventory

La tabla 6 muestra correlaciones estadísticamente significativas ($p < 0.01$) entre las dimensiones frente al puntaje total de la prueba.

Tabla 6

Análisis de validez dimensión test del Maslach Burnout Inventory

Dimensiones Maslach Burnout Inventory	r	P
Cansancio emocional	0.879**	0.000
Despersonalización	0.864**	0.000
Realización personal	0.898**	0.000

** Nivel de significancia estadística muy significativo $p = 0.000$

4.3. Descripción de los niveles de Burnout

En la tabla 7 se describen los niveles en el síndrome de Burnout, demostrando que solo un 14.9% de la muestra no presenta el síndrome; mientras que el 36.6% presenta un nivel bajo. No obstante, resulta importante precisar que partir del nivel moderado a excesivo suman el 47.5%, lo que significa que el Burnout resulta significativo en la muestra de estudio.

Tabla 7

Distribución de la muestra por niveles de Burnout

Niveles Burnout	Frecuencia	Porcentaje	Resumen
Sin	20	14.9%	14.9%
Bajo	49	36.6%	36.6%
Moderado	35	26.1%	
Alto	18	13.4%	47.5%
Excesivo	12	8.0%	
Total	134	100%	100%

4.4. Contrastación de hipótesis

Hipótesis 01: Objetivo específico 02

Hi: Existe relación entre las dimensiones del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory, en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.

Ho: No existe relación entre las dimensiones del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory, en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.

En la tabla 8, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, ya que se halló relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout. Cabe precisar que se halló una relación directa entre cansancio emocional y despersonalización, es decir a mayor cansancio emocional mayor es la despersonalización. Por otro lado, se encontró una correlación inversa entre la dimensión realización personal con las dimensiones: despersonalización y cansancio emocional, permitiendo colegir que a mayor realización personal menor será el cansancio emocional y la despersonalización.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout

Variables: Síndrome de Burnout	r	p
Relación entre las dimensiones		
Cansancio emocional con despersonalización	0.824**	0.000
Despersonalización con realización personal	-0.878**	0.000
Cansancio emocional con realización personal	-0.912**	0.000

****Correlación Muy significativa $p < 0.001$**

Hipótesis 02: Objetivo específico 03

Hi: Existen diferencias entre el promedio del Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador en función al sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional.

Ho: No existen diferencias entre el promedio del Síndrome de Burnout en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador en función del sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional.

Análisis comparativo del Burnout según el sexo

La tabla 9, muestra el contraste de medias t de Student utilizado nos permite apreciar que existen diferencias significativas el síndrome de Burnout en varones y mujeres ($t = 3.422$, $gl = 132$, $p > 0.05$). Siendo las mujeres quienes presentan un mayor promedio que los varones. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo.

Tabla 9

Comparación del Síndrome de Burnout, según sexo

Sexo	N	Media	DS	t	gl	p
Varones	30	70.21	23.4	3.422	132	0.037
Mujeres	104	78.09	26.01			

Análisis comparativo del Burnout según la condición laboral

La tabla 10, muestra el contraste de medias t de Student, este análisis permite apreciar que existen diferencias significativas al comparar el grupo de estables con los temporales ($t = -4.245^{**}$, $gl = 132$, $p < 0.001$). De estos grupos, son los de contrato estable quienes tienen un promedio mayor. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo.

Tabla 10

Comparación de medias del Síndrome de Burnout según condición laboral

Condición laboral	N	Media	DS	t	gl	p
Estables	28	82.77	27.59			
Temporales	106	70.89	23.62	-4.245	132	0.000

Análisis comparativo del Burnout según el tipo de labor

La tabla 11, muestra el contraste de medias t de Student evidenciando que existen diferencias significativas al comparar a los profesores y personal administrativo (secretarias, personal de mantenimiento, logística y técnicos de oficina) ($t = 3.98^{**}$, $gl = 132$, $p < 0.001$). En base a ello, son los docentes quienes presentan un promedio mayor de la variable. Por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Comparación de medias en el síndrome de Burnout según tipo de labor

Tipo de Labor que desempeñan	N	Media	DS	t	Gl	p
Profesores de aula	97	79.31	26.4			
Administrativos	37	72.88	24.3	3.98	132	0.000

Análisis comparativo del Burnout según sede

La tabla 12 permite apreciar que no existen diferencias significativas al comparar a los colaboradores según sedes ($F= 1.72$, $gl = 6, 128$, $p>0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 12

Comparación de medias del Síndrome de Burnout según sede institucional

Según sede institucional	Media	DS	F	gl	p
Ascensión	73.32	24.32		6	
Industrial	71.89	23.87	1.72	128	0.127
Inicial	72.44	24.12			
Central	73.12	24.32			
Superior	72.67	24.18			
Ecológica	71.18	23.69			

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se discuten los principales hallazgos obtenidos tras el análisis de datos. En ese sentido, partiendo del objetivo general, se encontró que existe un 14.9% de la muestra que no presenta el síndrome; mientras que un 36.6% presenta un nivel bajo. No obstante, se evidencia que el 47.5% de los participantes obtienen indicadores significativos de Burnout que van desde el nivel moderado hasta el excesivo, representando un importante hallazgo en la investigación.

Los datos referidos en el párrafo anterior, se respaldan en lo investigado por Ramos (2016) quien realizó un estudio similar en Huancavelica encontrando que un 48% de los colaboradores de un centro de salud manifestaban el síndrome de Burnout en el nivel moderado y un 44% en el nivel grave. Tales, evidencias realzan el grave problema por el que atraviesan muchas organizaciones, al respecto, Maslach (2009) sostiene que el Burnout actualmente constituye una manera popular de definir la crisis del personal colaborador frente al estrés, dicha forma suele ser un indicador de trabajo bastante común y extendido, el cual suele conllevar a consecuencias de riesgo para el individuo que lo padezca.

Por otro lado, esta investigación planteó algunos objetivos específicos, donde el ajuste psicométrico del instrumento seleccionado resultó una prioridad a fin de proporcionar hallazgos válidos y confiables. En base a dicho fundamento en este trabajo se reportó una alta confiabilidad de la prueba bajo el estadístico Alfa de Cronbach, asumiendo valores por encima del 0.7, del mismo modo se encontró adecuadas correlaciones ($p < 0.01$) entre las dimensiones frente al puntaje total de la prueba, reportando validez dimensión test en el instrumento. Los datos en mención, se respaldan en el estudio previo formulado por Vizcardo (2017) quien tras realizar la adaptación de Inventario de Estrés Laboral Maslach

(MBI) en colaboradores Limeños, encontró que dicha prueba poseía una excelente confiabilidad por consistencia interna y validez de constructo, respetando el modelo original de tres dimensiones.

Consecutivamente en este trabajo se realizó el análisis correlacional y comparativo de la variable, para tal fin se empleó previamente el estadístico Kolmogorov Smirnov (K.S), el cual dio a conocer que los datos obtenidos por la muestra se ajustaban a la normalidad, por ende, se decidió el uso de pruebas paramétricas. Bajo dicha perspectiva se analizó la relación entre las dimensiones de la prueba, encontrando que relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout, no obstante, se hallaron coeficientes de correlación de Pearson positivos y negativos, es decir se evidenció relación directa y significativa entre cansancio emocional y despersonalización ($r=.824^{**}$; $p=.00$) logrando interpretar que a mayor cansancio emocional mayor es la despersonalización.

Por otra parte, se presentaron correlaciones indirectas entre realización personal con la despersonalización ($r=-.878^{**}$; $p=.00$) y el cansancio emocional ($r=-.912^{**}$; $p=.00$), explicando que a mayor realización personal menor será el cansancio emocional y la despersonalización. Tales evidencias son importantes de precisar, pues permiten identificar qué factores se posicionan como protectores en el ambiente laboral y que otros como factores de riesgo, facilitando a nivel teórico la futura toma de acción en medidas preventivas para proveer de un mejor ambiente laboral a los evaluados. A su vez, las evidencias reportadas permitieron aceptar la hipótesis de investigación 1 y rechazar la hipótesis nula.

Los hallazgos mencionados, se pueden respaldar en un estudio similar como el reportado por Menguis y Oros (2014) en Argentina, quienes realizaron una investigación con objetivo de describir la influencia de la satisfacción laboral en las dimensiones del Síndrome de

Burnout, en una muestra conformada por 229 docentes, encontrando influencia ($p < 0.05$) de la satisfacción laboral frente a las dimensiones del Síndrome de Burnout, tales investigadores, reportaron que aquellos docentes más satisfechos con su trabajo demuestran bajos niveles de cansancio emocional y altos niveles de realización personal.

Finalmente, se planteó identificar las diferencias entre los promedios del síndrome de Burnout, según variables sociodemográficas como; sexo, tipo de labor, condición laboral y sede institucional. El análisis respectivo confirmó que existían diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$) del Burnout, según sexo, tipo de labor y condición laboral, aceptándose bajo dichas condiciones la hipótesis de trabajo. No obstante, este planteamiento no se cumplió al analizar los promedios según sedes, rechazando la hipótesis de investigación en tal formulación, este aspecto puede fundamentarse en que, pese a no compartir el mismo espacio de trabajo, pero pertenecer a una misma organización, las políticas se mantienen y por ende las condiciones, razón por la cual no se presentaron diferencias al analizar las sedes de la institución educativa privada del distrito de Villa el Salvador de Lima Metropolitana.

VI. CONCLUSIONES

1. El 47.5%, de colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador, presenta niveles de moderado a excesivo en el Síndrome de Burnout.
2. El Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory es un instrumento válido y confiable en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.
3. Las dimensiones del Inventario de estrés laboral: Maslach Burnout Inventory, logran correlacionarse entre sí, en colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador.
4. Los colaboradores de una institución educativa privada del distrito de Villa El Salvador, presentan diferencias significativas en los promedios del Síndrome de Burnout en función al sexo, tipo de labor y condición laboral, mas no se hallan diferencias según sede institucional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Incentivar al planteamiento de estudios psicométricos a fin de proporcionar una versión actualizada y con mayor alcance del Maslach Burnout Inventory (MBI).
2. Identificar los sectores donde se presentaron indicadores de riesgo frente al síndrome de Burnout a fin de promover un plan de acción.
3. Formular estudios posteriores donde se trabaje el síndrome de Burnout con otras variables del ámbito organizacional.
4. A la organización participante, tomar los datos evidenciados en esta investigación y formular medidas correctivas a fin de promover un ambiente organizacional saludable.

VIII. REFERENCIAS

- Amador, R., Rodríguez, C., Serrano, J., Olvera, J. y Martínez, O. (2014). Estrés y Burnout en docentes de educación media superior. *Medicina, Salud y Sociedad*, 4(2), 119-141. Recuperado de http://cienciasdelasaluduv.com/site/images/stories/4_2/01.pdf
- Azorín, F. y Sánchez, J. (1986). *Métodos y aplicaciones de muestreo*. Madrid: Alianza.
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Cumpa, F. y Chávez, P. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/21/1/Fabiola_Cumpa_y_Pamela_Chavez.p
- El Sahili, L. (2011). *Docencia: Riesgos y desafíos*. México: Editorial Trillas
- Espinoza, K. (2018). *Síndrome de Burnout en el marco del buen desempeño docente en la Institución Educativa Josefa Carrillo y Albornoz, del distrito de Lurigancho. 2015* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1759/TM%20CE->

[Ge%203552%20E1%20-](#)

[%20Espinoza%20de%20la%20Sota.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/614>

Fontes, S., García, C., Quintanilla, L., Rodríguez, R., P. y Sarriá, E. (2010). *Fundamentos de investigación en psicología*. España: UNED

Garay, C. y Meza, P. (2017). *Nivel de síndrome de Burnout en docentes del nivel inicial de instituciones educativas Privadas del distrito de Pilcomayo* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3437/Meza%20Perez%20Garay%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, M. y Ruiz, M. (2015). *Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf

Gil-Monte, P. y Peiró, M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana.

- Jara, E. (2016). *Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4634/Jara_de.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de Investigación en las ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.
- Larico, L. (2016). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/197/Lisbeth_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manzano, G. (2008). Síndrome de Burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención. *Intervención Psicológica*, 91, 23-31. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2551790>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32):37-43. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia* 112(0). Recuperado de <http://webs.ucm.es/info/vivat/numeros/n112/PDFs/Anabella.pdf>

- Mejía, J. (2015). *Neuroticismo como factor asociado al síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Regional Docente de Trujillo 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2194/1/RE_MED.HUMA_JOSE.MEJIA_NEUROTICISMO.COMO.FACTOR.ASOCIADO.AL.SINDROME.DE.BURNOUT_DATOS.pdf
- Menguis, M. y Oros, L. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 24(10), 47-59. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80371609.pdf>
- Miravalles, J. (2010). *Síndrome Burnout*. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Modelos%20explicativos.html>
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/207/mu%C3%B1oz_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivares, V., Vera, A. y Juárez, A. (2009). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en una muestra de profesionales que trabajan con personas con discapacidades en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 63-71. Recuperado de <http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/25/2009%20Olivares%20et%20al.pdf?sequence=1>

- Oviedo, R. y Salas, V. (2014). *Capacidad de Resiliencia y síndrome de Burnout en secretarias* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4753/76.0243.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paine, W.S. (1982). The Burnout syndrome in context. En J. W. Jones (Ed.), *The Burnout syndrome: Current research, theory, interventions* (pp.1-29). Illinois: London House Press.
- Ramos, M. (2016). *Síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de salud de Santa Ana de la localidad de Huancavelica – 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica>
- Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°7* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/616>
- Sedano, E. (2016). *Síndrome de Burnout en docentes de la institución educativa privada Latino- Chupaca* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/2201>
- Serial, S. (2013). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería, en un hospital público Metropolitano de Buenos Aires, Argentina* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC114251.pdf>

Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3414/Vizcardo_VWG.pdf

IX. ANEXOS

**Anexo 1
MASLACH BURNOUT INVENTORY**

SEXO: EDAD: Sede:

PROFESION: Condición laboral:

INDICACIONES: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

0 = nunca; 1 = pocas veces al año 2 = un vez al mes o menos ; 3 = unas pocas veces al mes; 4 = una vez a la semana
5 = pocas veces a la semana; 6 = todos los días.

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fastidiado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes.							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8. Siento que el trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas con mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis pacientes.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siendo que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							

18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.									
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.									
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.									
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.									
22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.									

SUB ESCALA CANSANCIO EMOCIONAL											
Preguntas	1	2	3	6	8	13	14	16	20	Total	Categoría diagnóstica
Puntuación											

SUB ESCALA DESPERSONALIZACIÓN							
Preguntas	5	10	11	15	22	Total	Categoría diagnóstica
Puntuación							

SUB ESCALA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO										
Preguntas	4	7	9	12	17	18	19	21	Total	Categoría diagnóstica
Puntuación										