

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Síndrome de Burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel
Iturregui, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Carol Melissa Santamaria Vidaurre

ASESOR

Diogenes Jesus Diaz Rios

<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

Chiclayo, 2024

**Síndrome de Burnout en los trabajadores del colegio Juan
Manuel Iturregui, 2022**

PRESENTADA POR
Carol Melissa Santamaria Vidaurre

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jessica Karin Solano Cavero
PRESIDENTE

Angel Eduardo Llatas Rivas
SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios
VOCAL

Dedicatoria

Dedico la presente tesis con mucho cariño a mis padres por apoyarme en mi formación profesional, pues ellos merecen ser considerados de manera especial en mi realización como profesional obteniendo el tan ansiado título de Administrador de empresas, a ellos con mucho cariño y respeto se los dedico.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a nuestros Docentes asesores desde que se empezó a realizar los trabajos de investigación hasta el direccionamiento del desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia, tolerancia y su gran aporte en los conocimientos de investigación.

Asimismo, agradezco a mis compañeros de mi código por el compañerismo que encontré en las aulas de nuestra querida Universidad.

A la Universidad por agremiar a tanto joven y hacer cumplir unas de sus metas el de ser un profesional eficiente y eficaz.

Síndrome de Burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	7%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.revistas.una.ac.cr Fuente de Internet	3%
2	repository.uaeh.edu.mx Fuente de Internet	2%
3	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	1%
4	www.psicothema.com Fuente de Internet	1%
5	search.scielo.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	doaj.org Fuente de Internet	1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.	8
Revisión de literatura	9
Materiales y métodos	14
Resultados y discusión	15
Conclusiones	18
Recomendaciones	19
Referencias.....	20
Anexo.....	23

Resumen

La investigación que a continuación se presenta tiene por denominación “Síndrome de burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui 2022- Ciudad Lambayeque”, asimismo en tipo de investigación es descriptiva, cuantitativa, no experimental; se pretende realizar dicha investigación a razón de la evidencia en el centro laboral de las malas relaciones que se presentan entre los trabajadores y que esto tiene una causa originándose el síndrome de burnout que adquiere los colaboradores, cuyo punto de verificación es la influencia entre ambas variables, asimismo. La metodología que se pretende realizar es a través de un cuestionario que se elaboró tomando en cuenta la variable en estudio para luego ser aplicado como encuesta a los colaboradores de la institución para conocer la situación real del problema, por otro lado para la realización de esta investigación se tendrá como apoyo el soporte administrativo de la institución como también la colaboración del Director del plantel. Llegando al resultado que el síndrome de burnout se encuentra en un nivel medio, debido a que el factor cansancio emocional o agotamiento es el que afecta más a los trabajadores. Además se concluye que, el síndrome de burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui se debe al agotamiento producido por las malas relaciones interpersonales presentadas en los docentes del colegio, además se ha presentado desgaste físico y emocional en el personal debido al exceso de tiempo en el trabajo y a la aglomeración de pendientes.

Palabras claves: síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The research that is presented below is called "Burnout syndrome in the workers of the Juan Manuel Iturregui 2022- Ciudad Lambayeque school", also in type of research it is descriptive, quantitative, not experimental; It is intended to carry out this investigation due to the evidence in the workplace of the bad relationships that occur between the workers and that this has a cause, originating the burnout syndrome that the collaborators acquire, whose point of verification is the influence between both variables. , likewise. The methodology that is intended to be carried out is through a questionnaire that was elaborated taking into account the variable under study and then be applied as a survey to the collaborators of the institution to know the real situation of the problem, on the other hand for the realization of this Research will be supported by the administrative support of the institution as well as the collaboration of the Director of the campus. Reaching the result that the burnout syndrome is at a medium level, because the emotional exhaustion or exhaustion factor is the one that affects workers the most. In addition, it is concluded that the burnout syndrome in the workers of the Juan Manuel Iturregui school is due to the exhaustion produced by the poor interpersonal relationships presented in the teachers of the school, in addition there has been physical and emotional exhaustion in the staff due to the excess of time. at work and to the agglomeration of slopes.

Keywords: burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

Introducción

La educación es el proceso de instrucción destinado a desarrollar el conocimiento, las habilidades, la actitud o el carácter de los individuos de prepararlos para vivir de manera significativa, siendo el docente el eslabón más importante de nuestro sistema educativo, junto a los administrativos que cumplen roles funcionales, por tal motivo, el síndrome de burnout interno en las instituciones educativas genera malestar, ya que se presentan diversos factores que aumentan este problema (Sharma et al., 2021).

Esto se refleja como el síndrome de burnout que oficialmente es reconocida como una enfermedad de agotamiento el cual es un trastorno emocional relacionado con el trabajo, lo que produce un estrés entre los trabajadores, porque no pueden desconectarse del ambiente laboral, todo esto tiene un impacto negativo en la salud mental y física, por otro lado, este mismo síndrome genera graves consecuencias para la estabilidad emocional de los trabajadores, la productividad declina en las empresas y es necesario prevenir el aumento del estrés (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019).

Así mismo, el síndrome de Burnout en las organizaciones está asociado a diferentes consecuencias como el ausentismo, problemas de salud, incremento de los errores durante el turno (Gusi et al., 2019), el desempeño laboral del colaborador (Bakker & Wang, 2020) y depresión (Hatch et al., 2019). Una investigación sobre burnout realizado en profesores peruanos alcanzó un nivel moderado del síndrome de hasta 93,7% y 6,3% a un nivel riguroso entre la población masculina, mientras que, la femenina un 91,5% de nivel moderado y 7,5% de nivel riguroso (Arias & Jimenez, 2015).

A continuación, la Institución Educativa “Juan Manuel Iturregui” tiene un total de 100 trabajadores. El director de la institución señala que el personal tanto en el área administrativa como en la plana docente presentan una sensación persistente de fatiga, vacío emocional al terminar su trabajo, y una percepción de estar al límite de las capacidades. Las causas subyacentes de este problema se asocian a factores como la sobrecarga laboral, la falta de recursos y apoyo institucional, la presión por el rendimiento académico, así como la complejidad y demandas emocionales inherentes al trabajo en el ámbito educativo. Estos factores combinados conllevan a la aparición del burnout, provocando un ciclo de estrés crónico y desgaste emocional, el cual afecta negativamente al bienestar individual como al rendimiento general de la institución educativa. Entonces se plantó la siguiente pregunta de

investigación: ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui 2022?

En cuanto al objetivo general es: determinar el síndrome de burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui 2022, y como objetivo específico se tiene: determinar el agotamiento, la despersonalización y la realización personal en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui, 2022.

En cuanto a la justificación según Ñaupas et al. (2014) detallan que la justificación va ligada a la inquietud del investigador por profundizar los enfoques que tratan el problema que se explica; por lo tanto, se tiene la justificación teórica, ya que la investigación aportará información confiable de diferentes fuentes, las cuales detallan la variable en estudio en el ámbito donde se realiza la investigación; con respecto al ámbito práctico; porque se generan aportes prácticos directos o indirectos relacionados a la problemática real en estudio, que a través de la experiencia y conocimiento adquirido brindan para la empresa herramientas, estrategias, métodos, entre otros que puedan minimizar los problemas del síndrome de burnout; por último, en lo metodológico, se propone un nuevo método para incluir formas alternativas de experimentar la variable, en este aspecto se observa el uso del instrumento para adquirir la información y ser llevado a un proceso de aplicación estadística.

Finalmente, la presente investigación es de utilidad para el director, la institución educativa, ya que le brindará un panorama general de la realidad por la que atraviesan sus trabajadores respecto al síndrome de Burnout, para que de esta manera pueda buscar alternativas de solución para mejoras de dicha problemática.

Revisión de literatura

Se tiene como antecedente a Rodríguez y Fernández (2017) quienes analizaron la influencia de las relaciones interpersonales en el desarrollo del burnout, teniendo una muestra de 794 docentes de educación secundaria de la Comunidad de Madrid, en sus resultados obtuvieron que las relaciones profesor-superiores y profesor-compañero manifiestan un efecto moderado en estas dimensiones (agotamiento, cinismo e ineficacia), asimismo, la ausencia de apoyo por parte de colegas y superiores provocó agotamiento emocional, además se muestra la significancia de cuidar las relaciones interpersonales en las escuelas para certificar el bienestar de los docentes y, en definitiva, la calidad del proceso de aprendizaje. Así mismo, Vida et al. (2021) revelaron las posibilidades de superación del síndrome de desgaste profesional a partir de las experiencias de relaciones interpersonales de trabajadores sociales, en sus resultados

demonstraron que los trabajadores sociales, empleados en centros comunitarios de rehabilitación de enfermedades adictivas, creen que la amenaza y el riesgo del síndrome de desgaste profesional surgen, además es importante que los trabajadores sociales sientan el apoyo emocional y moral y la ayuda de sus colegas, compartan la responsabilidad del trabajo, por lo tanto, el tiempo libre conjunto mejora la calidad de la comunicación entre colegas, fortalece la relación interna en el colectivo, aumenta la eficiencia del trabajo. Además, Por otro lado, Moyano et al. (2021) examinaron los factores que se asocian con el burnout y el compromiso entre docentes de diversas etapas educativas, la muestra estuvo compuesta por 425 docentes de español que respondieron una encuesta en línea, los hallazgos indicaron que tanto el descuido intrapersonal como el interpersonal mediaron la relación entre la autoeficacia, que desempeñó un papel directo e indirecto, la relación profesor-alumno, el agotamiento y el compromiso. Los profesores con más autoeficacia eran más propensos a prestar atención a su actividad diaria y a mostrar más receptividad con sus alumnos, lo que se tradujo en un menor agotamiento y un mayor compromiso.

Por consiguiente, Llorca, Soto y Gil (2021) analizaron la influencia de las características laborales y personales en el progreso del Burnout en docentes no universitarios de diferentes niveles de enseñanza pública de la Comunidad Valenciana en España, se encuestaron a 8235 participantes y la investigación fue un estudio correlacional, además el resultado del análisis de datos muestra que menores niveles de desequilibrio aumentan los niveles de burnout crítico y los sentimientos de culpa influyen en el incremento de los estados de ánimo no saludables. Por otro lado, Fuster et al. (2019) compararon la presencia de desgaste ocupacional en docentes de la Facultad de Educación e Ingeniería Electrónica de una Universidad Pública del Perú, aplicaron un enfoque cuantitativo, cuya muestra fueron 125 docentes de ambas facultades, los resultados indican que los docentes de la Facultad de Educación presentan mayor desgaste emocional que los de la facultad de ingeniería. En cambio, Martínez et al. (2020) describieron las características y prevalencia del Burnout en empleados mexicanos y su relación con variables sociodemográficas, laborales y organizacionales, participaron 476 y 1110 trabajadores diferentes instituciones, los resultados señalaron que la predominancia del Burnout en la muestra estudiada es del 15.9%, considerando que el 34.8% de colaboradores se halla “en peligro”, señalando que el 50.7% cuenta con una alta posibilidad de estar sufriendo daños graves a su salud, ya sea física, mental y social, además, los grupos que se identificaron con un mayor porcentaje en la fase 4 “quemados” fueron los centennials (32.4%), los colaboradores de la iniciativa privada (18.1%) y los colaboradores del nivel operativo (17.4%).

Por otra parte, Dubur et al. (2018) evaluaron el nivel de síndrome de burnout entre los profesionales de atención primaria de la salud en el cantón de Sarajevo, se incluyeron un total de 300 profesionales de atención primaria de salud, aplicando el modelo de Maslach Burnout Inventory, además, el estudio reveló que en el cantón de Sarajevo, el 25,3% experimentan un alto nivel de agotamiento emocional ya que pasan bastante tiempo en el trabajo, el 17,7% experimentan despersonalización y el 19,0 % experimentan un bajo nivel de realización personal, asimismo, las mujeres tienen un nivel más bajo de realización personal que los hombres, los encuestados que trabajaban por turnos y los encuestados con empleo de tiempo indefinido experimentan un nivel significativamente alto de agotamiento emocional, mientras que, los sujetos que beben alcohol tenían un mayor nivel de despersonalización. De la misma manera, Albin et al. (2019) estudiaron la prevalencia del síndrome de burnout entre los residentes sirios durante la crisis siria, los datos se recopilaron de residentes de 12 hospitales diferentes repartidos en 8 gobernaciones de Siria, donde el tamaño de la muestra final fue de 3350 residentes de diferentes especialidades, en donde, los resultados señalaron que el 77,9% de la muestra tenía un nivel alto de agotamiento emocional, 54,6% tenía un nivel alto de despersonalización y 13,7% tenía un nivel bajo de realización personal, además, el 19,3% de los residentes incluidos en este estudio tenían un nivel alto de burnout en los tres dominios del índice y 93,75% tenían un nivel alto en al menos uno de los tres. Igualmente, señala que un ambiente laboral en el que se priorizan los resultados sobre las relaciones interpersonales provoca falta de solidaridad y apoyo entre ellos, provocando indiferencia entre ellos.

Así mismo, Fajardo et al. (2021) analizaron las características del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud que trabajan en un hospital del sur del Ecuador, la muestra estuvo conformada por 208 enfermeras y auxiliares, los resultados de los participantes en la subescala que evalúa agotamiento emocional, señalan que el 51,0% se encuentra en un nivel bajo, con respecto a la subescala de despersonalización, el 44,2% se encontraba en un nivel alto, mostrando signos de síndrome de Burnout y finalmente, con respecto a la realización personal, según la puntuación obtenida, el 65,9% se encuentra en un nivel bajo, lo que es indicativo de Burnout, esto significa que existe un grado severo de Síndrome de Burnout, es así que, los resultados indican valores de bajo cansancio emocional, alta despersonalización y baja realización personal, muestras de la presencia de un nivel rígido de burnout o agotamiento profesional en los colaboradores.

Por otro lado, Gallardo et al. (2019) analizaron el nivel de burnout que experimentan los docentes tanto a nivel general como al considerar distintas variables según edad, experiencia,

tipo de centro educativo y etapa educativa, además, la muestra de estudio estuvo compuesta por 1890 docentes, a quienes se les aplicó el cuestionario escala de Burnout CBP-R, los resultados señalan que el 11,6% de encuestados presentan un alto nivel de burnout general, 174% de ellos obtuvo una puntuación dentro del nivel medio para agotamiento emocional, y destacó principalmente el coste emocional de la profesión docente y la dureza del síndrome postvacacional, mientras que el 83% también obtuvo una puntuación de nivel medio para la despersonalización, por lo que los docentes encuestados sufren una asombrosa forma de estrés y finalmente, en cuanto a la falta de realización en su profesión, el 86,2% de los docentes encuestados obtuvo un nivel medio de burnout; demostrando que existe una alta satisfacción en el desempeño de su trabajo y también con su vocación profesional. Por último, De la Guerra et al. (2021) determinaron la prevalencia del síndrome de Burnout en la dirección escolar de las instituciones de educación básica regular en la zona de Barrios Altos, Lima, emplearon un diseño no experimental, aplicando el Maslach Burnout Inventory a los 22 sujetos directores que conforman el equipo de dirección de las instituciones educativas públicas, Los resultados indicaron un nivel moderado de agotamiento emocional, un bajo nivel de despersonalización y un alto nivel de satisfacción personal, una menor prevalencia de síndrome de burnout en el grupo de sujetos de coaching; sin embargo, se encontró agotamiento emocional moderado, rasgo que, si se mantiene en el tiempo, puede conducir al desgaste.

A continuación, en cuanto a la variable de estudio síndrome de burnout, según Maslach et al. (2001), este síndrome se refiere a respuestas sostenidas a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el lugar de trabajo, identificadas por tres dimensiones: agotamiento, despersonalización y baja realización personal/baja autoeficacia profesional. Es decir, este síndrome se caracteriza por la pérdida de entusiasmo por el trabajo, el agotamiento mental y la pereza, y se produce cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad del individuo para hacer frente (Gallardo et al., 2019).

Además, Maslach (2001) define el burnout como una respuesta al estrés laboral prolongado, un síndrome psicológico resultante del estrés crónico resultante de interacciones desorganizadas entre los empleados y su trabajo. Este síndrome se define como una respuesta al estrés crónico y persistente en el entorno laboral, como resultado de actitudes y emociones negativas hacia los compañeros de trabajo y hacia los roles profesionales, así como una experiencia emocionalmente agotadora.

Gallardo, López & Gallardo (2019) señalan que burnout literalmente significa “quemado” en referencia al estrés laboral, se utiliza para describir una situación de completo agotamiento

o agotamiento, un estado de agotamiento físico, mental y emocional que puede derivar en ausentismo, paros laborales o completo agotamiento. agotamiento. No puedo volver al trabajo. Por otro lado, Maslach (2017) planteó que el síndrome es una reacción orgánica al estrés laboral, que se manifiesta solo en quienes se dedican a la labor de enfermería, donde existen diferentes cargas y demandas, como docentes, trabajadores de la salud o voluntarios.

A continuación, mencionamos las siguientes dimensiones del síndrome de burnout, incluye tres aspectos planteados por Brady et al. (2020):

Agotamiento emocional: esta es una condición en la que la energía o los recursos emocionales de uno se agotan por el contacto diario y constante con personas que tienen que estar en el trabajo y hacer preguntas o problemas (pacientes, presos, con escasos recursos económicos en situación de pobreza, etc.) (Brady et al., 2020). Además, Gil Monte (2006) definen al agotamiento personal como el cansancio físico o mental, o una combinación de ambos, donde la persona siente estar al límite de sus capacidades. Por otro lado, Carlotto y Palasso (2006) señalan que el agotamiento personal es la primera respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de agotamiento físico y merma de los recursos emocionales para hacer frente a la situación estresante. Mientras que, Fajardo et al. (2021) señalan que el agotamiento se manifiesta a través de sentimientos de inadecuación para el trabajo, falta de recursos para abordar el trabajo, educación insuficiente y disminución de la capacidad para resolver problema.

Despersonalización: se produce el desarrollo de actitudes y emociones negativas, como el escepticismo, hacia quienes aceptan el trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales con apatía y deshumanización por rigidez emocional o incapacidad para hacer algo, condición que lleva a la trata deshumanizadora ya las objeciones de los pacientes. La personificación de la experiencia del trabajador se refiere a una forma de adaptación que protege a los trabajadores de la frustración y el agotamiento. Implica actitudes y sentimientos cínicos y negativos hacia los propios clientes, que se muestran en reacciones irritables e insensibles hacia sus proveedores de servicios (Brady et al., 2020). Por otro lado, Carlotto y Palasso (2006) manifiestan que la despersonalización, en el sentido de deshumanización, se refiere a la percepción de deterioro de la capacidad de resolución de problemas y disminución de la satisfacción del personal de la empresa con los logros laborales, lo que lleva a la insensibilidad emocional, momento en el cual el profesional de la empresa u organización comienza a tratar a los destinatarios de los cuidados, a los colegas y a la organización de manera deshumanizada.

Es decir, la despersonalización es el trato frío, hostil e irónico, incremento en la irritabilidad hacia clientes y compañeros y compañeras de trabajo (Maslach et al., 2001).

Realización personal en el trabajo: los profesionales tienden a autoevaluarse negativamente, los trabajadores se sienten insatisfechos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados en el trabajo, son reacciones negativas hacia ellos mismos y su trabajo.. Es un deterioro de su auto concepto acompañado de sentimientos de insuficiencia, inadecuación y desconfianza en sus capacidades (Brady et al., 2020). Así mismo, Fajardo et al. (2021) señalan que la realización personal en el trabajo reducido se caracteriza por una tendencia de los trabajadores a autoevaluarse negativamente, volviéndose así infelices e insatisfechos con su desempeño profesional, lo que, como consecuencia adicional, lleva a una disminución del sentido de competencia, éxito y capacidad para obrar recíprocamente. Por otro lado, Aldin, Abas & Aldin (2019) lo definen como los sentimientos de competencia y logro en el propio trabajo. Es decir, son las actitudes negativas hacia sí y hacia el trabajo, incapacidad de soportar la presión y baja autoestima (Gil Monte, 2006).

Materiales y métodos

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque se empleó a la encuesta como herramienta de recolección de datos y como instrumento al cuestionario, además se empleó estadística. Además, es de tipo aplicada, ya que se desarrolló en una realidad originaria de un contexto natural objetivo en la que se desenvuelve el problema. Por otro lado, el nivel es descriptivo, porque se analiza las particularidades de cierta población donde se definirá y clasificará según el objeto de estudio. En cuanto al diseño es no experimental, porque solo se observó y midió la variable sin necesidad de algún tipo de manipulación hacia ellas y es transversal porque la investigación tiene un tiempo determinado para su desarrollo (Hernández et al., 2014).

Se consideró como población a los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui siendo un total de 100 trabajadores; en donde se considera a los docentes, administrativos y plana jerárquica, en sus dos turnos; por lo que para la muestra se trabajó la población mencionada, siendo un muestreo censal.

La técnica que es la encuesta, el instrumento que se utilizó es el cuestionario, la variable síndrome de burnout pertenece a Maslach Burnout Inventory (2020) quienes estudia las dimensiones: agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5, 10,

11, 15, 22) y por último, realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), donde se evaluó en base a una escala tipo Likert donde 0 es nunca y 6 es todos los días.

En cuanto al procedimiento de recolección, ya que la muestra es el personal de un centro educativo la información se recogió a través de encuestas realizadas de manera presencial, donde primero se realizó la encuesta dentro de la institución, para luego la información ser procesada en Excel, posteriormente se procedió a la tabular los datos obtenidos y se elaboraron cuadros para su análisis, el proceso de encuestar se desarrolló en el turno de la mañana en la hora de receso de aproximadamente 3 min, por día se encuestó a 10 participantes, teniendo una duración total de 10 días.

En el procesamiento de información, se empleó el programa Microsoft Excel para el vaciado de los datos numéricos obtenidos de las respuestas de las encuestas, posteriormente estos datos se exportaron al programa estadístico IBM SPSS versión 25, que permitió encontrar la confiabilidad a través del alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.821 siendo “bueno” para la investigación, el análisis factorial mediante el análisis KMO.

Resultados y discusión

Objetivo específico 1. Determinar el agotamiento en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui 2022

Tabla 1
Agotamiento Emocional

Dimensión	Media por dimensión	Media por ítem	Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
Agotamiento emocional	2.76	2.37	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0%	25%	27%	14%	26%	8%	0%
		2.58	2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0%	14%	30%	16%	33%	7%	0%
		2.47	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0%	14%	30%	16%	33%	7%	0%
		3.15	6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0%	7%	11%	21%	44%	17%	0%
		2.68	8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0%	15%	24%	21%	26%	14%	0%
		3.09	13	Me siento frustrado en mi trabajo	0%	9%	18%	11%	42%	20%	0%
		3.30	14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0%	7%	11%	13%	43%	26%	0%
		2.63	16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0%	10%	38%	14%	24%	14%	0%
		2.55	20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0%	20%	27%	13%	27%	13%	0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

El agotamiento en los trabajadores se encuentra con una media de 2.76, siendo un nivel bajo. Los colaboradores se sienten como si estuviera al límite de sus posibilidades, debido a la ausencia de apoyo por parte de sus colegas y superiores (Rodríguez & Fernández, 2017). Además, al finalizar sus labores sienten un vacío ya que perciben que realizan su trabajo y no es valorado como ellos piensan, ya que sienten la falta de apoyo emocional y moral y la ayuda de sus colegas (Vida et al., 2021). Por otro lado, se sienten desgastados, porque tienen que lidiar con el contacto directo con sus alumnos, lo que los lleva a estar al límite de sus posibilidades, detallando que esto se debe a que pasan demasiado tiempo en el trabajo (Dubur et al., 2018). Con estos resultados se afirma que el agotamiento del personal se debe a la ausencia de apoyo por parte de colegas y superiores, la falta de apoyo emocional y moral hacia el colaborador y el tiempo excesivo en el trabajo. Por otro lado, Carlotto y Palasso (2006) señalan que el agotamiento personal es la primera respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de agotamiento físico y merma de los recursos emocionales para hacer frente a la situación estresante.

Objetivo específico 2. Determinar la despersonalización en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui 2022

Tabla 2
Despersonalización

Dimensión	Media por dimensión	Media por ítem	Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
Despersonalización	3.18	2.78	5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	0%	17%	23%	9%	34%	17%	0%
		3.21	10	Siento que me he hecho más duro con la gente	0%	7%	14%	13%	45%	21%	0%
		3.31	11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0%	8%	10%	13%	41%	28%	0%
		3.10	15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros	0%	12%	13%	13%	40%	22%	0%
		3.53	22	Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0%	6%	15%	1%	34%	44%	0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

La despersonalización en los trabajadores se encuentra con una media de 3.18, considerándose un nivel medio. El personal señala que existe mucha indiferencia profesional entre ellos mismos, ya que prevalece un entorno laboral donde se priorizan los resultados sobre las relaciones interpersonales (Albin et al., 2019). Además, algunos trabajadores no sienten mucho interés personal por sus demás compañeros al punto de no tomar importancia si llegase a ocurrir algún evento fortuito dentro o fuera de la institución, esto los lleva a sentirse

emocionalmente duros o con estados de ánimo no saludables para tratar de temas personales (Llorca, Soto & Gil, 2021). Con estos datos se puede afirmar que un entorno laboral donde se priorizan los resultados sobre las relaciones interpersonales, la falta interés por los compañeros de trabajo en relación a algún daño inesperado y la aparición de sentimientos no saludables son factores que desencadenan en un estado de despersonalización. Por otro lado, la despersonalización es el trato frío, hostil e irónico, incremento en la irritabilidad hacia clientes y compañeros de trabajo (Maslach et al., 2001).

Objetivo específico 3. Determinar la realización personal en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui, 2022

Tabla 3
Realización personal

Dimensión	Media por dimensión	Media por ítem	Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
Realización personal	3.42	3.72	4	Siento que puedo entender fácilmente a los compañeros	0%	3%	5%	8%	40%	44%	0%
		3.26	7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros	0%	11%	13%	3%	46%	27%	0%
		3.44	9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0%	5%	7%	7%	60%	21%	0%
		3.21	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0%	11%	9%	13%	44%	23%	0%
		3.50	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	0%	6%	5%	9%	51%	29%	0%
		3.94	18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros	0%	2%	5%	5%	26%	62%	0%
		3.04	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0%	5%	14%	28%	41%	12%	0%
		3.27	21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0%	1%	12%	25%	44%	18%	0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

La realización personal en los trabajadores se encuentra con una media de 3.42, siendo un nivel medio. Los colaboradores se sienten estimados por el resto del personal, debido a que las ideas que comunican al realizar una actividad, solo cuando trabajan en equipo y buscan un objetivo en común, son entendidas fácilmente por sus compañeros, lo cual demuestra la importancia de cuidar las relaciones interpersonales (Rodríguez & Fernández, 2017). Por otro lado, el personal tiene poca energía para realizar su trabajo, lo que parece indicar que los docentes sufren una de estrés en sus puestos de trabajo (Gallardo et al., 2019). Además, el personal cree que no consigue muchas cosas valiosas, debido a la falta de reconocimiento de su trabajo por parte de superiores y colegas, así como a la ausencia de oportunidades para el

crecimiento profesional, lo que provoca daños a la salud física, mental y social (Martínez et al., 2020). Con estos resultados se afirma que el trabajo en equipo, la energía para realizar actividades para lograr cosas importantes en el centro de trabajo, el reconocimiento y oportunidades de crecimiento, son factores que afectan la realización personal si no se logra coordinar y comunicar adecuadamente lo que necesita el trabajador. Por otro lado, Aldin et al. (2019) señalan a la realización personal como los sentimientos de competencia y logro en el propio trabajo.

Objetivo general: Determinar el síndrome de burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui 2022

Tabla 4

Síndrome de burnout

Variable	Media de la variable	Dimensión	Media por dimensión
Síndrome de burnout	3.12	Agotamiento emocional	2.76
		Despersonalización	3.18
		Realización personal	3.42

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

El síndrome de burnout se encuentra con una media de 3.12, siendo un nivel medio, debido a que el factor cansancio emocional o agotamiento es el que afecta más a los trabajadores (Gallardo et al., 2019). Además, el mantener mucho contacto entre compañeros es una constante de estar resolviendo problemas muy repetitivamente, debido a que pasan demasiado tiempo en el trabajo (Dubur et al., 2018). Con estos resultados se afirma que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal son indicativos de la presencia de un grado leve o severo de burnout. Por otro lado, el síndrome de burnout se caracteriza por una pérdida de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia y se produce cuando las exigencias del entorno laboral sobrepasan la capacidad de la persona para afrontarlas (Gallardo et al., 2019).

Conclusiones

El síndrome de burnout en los trabajadores se debe en primer lugar a la mala gestión de la institución educativa, esto se verifica en el agotamiento producido por las malas relaciones interpersonales presentadas en los colaboradores del colegio, además se ha presentado desgaste físico y emocional en el personal debido al exceso de tiempo en el trabajo y la falta de apoyo y reconocimiento.

El agotamiento en los trabajadores de la Institución Educativa se debe a que no existe un apoyo emocional y moral por parte de sus colegas llegando a percibir que su trabajo no es

el adecuado, así mismo, también se sienten desgastados por el tiempo que llevan trabajando y la aglomeración de información que reciben cada día.

Con respecto a la despersonalización en los trabajadores de la Institución Educativa, la indiferencia entre los profesionales radica principalmente en una priorización de resultados sobre las relaciones interpersonales, afectando directamente la eficiencia del equipo, también se percibe que existe poco interés personal entre compañeros debido a que la mayoría de ellos tiene personalidades frías, de sentimientos duros, lo que los detiene a sentir un apego si algún compañero se encuentra en una situación desfavorable.

Finalmente, se evidencia una empatía parcial en la realización personal en los colaboradores de la Institución Educativa, ya que colaboran entre ellos para sacar adelante el trabajo, esto permite conseguir una alta satisfacción gracias a la energía y el esfuerzo que desempeñan para lograr objetivos comunes, pero no son ajenos al ambiente tenso y ha aspectos negativos que se pueden generar durante todo el proceso de trabajo.

Recomendaciones

La institución educativa deberá implementar políticas que fomenten equilibrio entre la vida personal y laboral, esto puede incluir fomentar pausas regulares durante la jornada laboral y establecer límites claros de horario laboral, lo que permita evitar la monotonía y la sobrecarga de trabajo; además se deberá brindar capacitaciones tecnológicas y de aprendizaje que permitan evitar el aglomeramiento de pendientes, permitiendo así disminuir los niveles del síndrome de burnout.

El director de la institución educativa deberá promover una cultura de colaboración y apoyo mutuo, para ello deberán realizar actividades de construcción de equipo, entre ellos las sesiones de lluvia de ideas, reuniones informales o almuerzos grupales, donde el personal tengan la oportunidad de compartir experiencias, preocupaciones y soluciones, permitiendo fortalecer la percepción de valor y significado en el trabajo.

La institución educativa deberá fomentar una cultura de aprecio y reconocimiento, para ello deberán establecer programas de reconocimiento que elogie el esfuerzo y la colaboración, se destaquen los logros individuales y colectivos, y se celebren los éxitos del equipo. Asimismo, se pueden dar elogios públicos y enviar notas de agradecimiento, ayudando a que el personal se sienta apreciado y valorado.

La institución educativa deberá implementar programas de desarrollo profesional para el personal, estos programas pueden incluir seminarios, programas de mentoría, cursos de

formación y seminarios diseñados para desarrollar habilidades específicas y promover el crecimiento profesional, y que a su vez permita que los colaboradores se sientan motivados, comprometidos y mentalmente estimulados en su trabajo.

Referencias

- Aldin, B.A., Abbas, G. & Aldin, A. A. (2019). The prevalence of burnout síndrome among resident physicians in Syria. *Journal of Occupational Medecine and Toxicology*, 14, 1,8. <https://doi.org/10.1186/s12995.019,0250,0>
- Arias, W. L. y Jiménez, N. A. (2012). Estrés crónico en el trabajo: estudios del síndrome de burnout en Arequipa. *Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo*.
- Bakker, A. B., and Wang, Y. (2020). Self,undermining behavior at work: evidence of construct and predictive validity. *Int. J. Stress Manag.*, 27, 241–251. [10.1037/str0000150](https://doi.org/10.1037/str0000150)
- Brady, K., Ni, P., Sheldrick, C. Shanafelt, T., Rowe, S., Schneider, J. & Kazis, L. (2020). Describing the emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment symptoms associated with Maslach Burnout Inventory subscale scores in US physicians: an item response theory análisis. *Journal of Patient,Reported Outcomes*, 2,14. <https://doi.org/10.1186/s41687,020,00204,x>
- Carlotto M. S., Palazzo L. (2006). Burnout syndrome and associated factors: An epidemiological study with teachers. *Cad Saude Publica*, 22(5), 1017,1026. <https://www.scielo.org/pdf/csp/2006.v22n5/1017,1026/pt>
- De la Guerra, J., Goicochea, D., Torres, P., & Cobo, J. (2021). Prevalence of Burnout Syndrome in Principals of Public Educational Institutions in Barrios Altos, Lima, Perú. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 1,17. <https://doi.org/10.15359/ree.25,3,28>
- Dubur, A., Lisica, D., Abdulahović, D., Avdić, D., Smajović, M., & Mulić, M. (2018). Burnout syndrome in primary healthcare professionals Amela. *Journal of Health Sciences*, 8(2), 122,127. <https://doi.org/10.17532/jhsci.2018.543>
- Fajardo, F. J., Mesa, I. C., Ramírez, A.A, & Rodríguez, F. C. (2021). Professional Burnout syndrome in health professionals. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*, 40(3), 248,255. <http://doi.org/10.5281/zenodo.5038655>
- Fuster, D., Jara, N., Ramírez, E., Maldonado, H., Norabuena, R. % García, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio.

Propósitos y Representaciones, 7(3), 198,230.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>

- Gallardo, J. A., López, F., & Gallardo, P. (2019). Analysis of Burnout Syndrome in Teachers of Preschool, Middle School and High School for Prevention and Treatment. *Educare Electronic Journal*, 23(2), 1,20. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.23.2.17>
- Gil, Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Ediciones Pirámide.
- Gusy, B., Lesener, T., & Wolter, C. (2019). Measuring well,being with the Utrecht work engagement scale – student form validation of a 9, and a 3,item measure of student engagement. *Eur. J. Health Psychol.* 26, 31–38. [10.1027/2512.8442/a000027](https://doi.org/10.1027/2512.8442/a000027)
- Hatch, D. J., Potter, G. G., Martus, P., Rose, U., & Freude, G. (2019). Lagged versus concurrent changes between burnout and depression symptoms and unique contributions from job demands and job resources. *J. Occup. Health Psychol.* 24, 617–628. [10.1037/ocp0000170](https://doi.org/10.1037/ocp0000170)
- Moyano, N., Herrera, P., Navarro, M., Valle, S. & Montero, J. (2021). Burned or engaged teachers? The role of mindfulness, self,efcacy, teacher and students’ relationships, and the mediating role of intrapersonal and interpersonal mindfulness. *Springer*, 1,14. <https://doi.org/10.1007/s12144.021.02433.9>
- Maslach, C. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397,422. <http://annualreviews.org/doi/abs/10.1146>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*; 52, 397, 422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143,152. <https://doi.org/10.1037/cpb0000090>
- Llorca, M., Soto, A., & Gil, P. R. (2021). Development of Burnout Syndrome in Non,university Teachers: Influence of Demand and Resource Variables. *Frontiers in Psychology*, 12, 1,13. [10.3389/fpsyg.2021.644025](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.644025)
- Martínez, M., Villa, F. Z., & Martínez, J. I. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, 2(3), 23,33. <https://doi.org/10.29057/jbapr.v2i3.5912>

- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143,152. <https://doi.org/10.1037/cpb0000090>
- Ramírez, J., Castro, D., Lerma, C., Yela, F. & Escobar, F. (2020). Mental health consequences of the COVID,19 pandemic associated with social isolation. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 48(4), 1,7. <https://doi.org/10.5554/22562087.e930>
- Rodríguez, J. & Fernández, M. (2017). The effect of interpersonal relationships on burnout síndrome in Secondary Education teachers. *Psicothema*, 29(3), 370,377. [10.7334/psicothema2016.309](https://doi.org/10.7334/psicothema2016.309)
- Rojas. (2021). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos,humanos/noticias,y,movidas/70,de,los,trabajadores,peruanos,sufren,estres,laboral/>
- Sharma, R., Sharma, R. & Kumar, P. (2021). Effect of work stress and its constituents on teacher`s performance in private higher educational institutions in Meerut. *Internatioonal Journal of Accounts, Economics and Commerce Research*, 7(2), 7,18
- Vida, G., Andrejus, P. & Jautré, R. (2021). Professional burnout syndrome in social workers, employed in community rehabilitation centres for addictive diseases: the context of interpersonal relationship. *Proceedings of the International Scientific Conference*, 7, 95,107. <https://doi.org/10.17770/sie2021vol7.6284>
- World Health Organization [WHO] (2019). *Mental Health in the Workplace. Information Sheet*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en/

Anexo

Anexo 1: Cuestionario aplicado

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Nº	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 de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los compañeros.							
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros 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 compañeros.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros							
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 les ocurra a mis compañeros.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Me parece que los compañeros me culpan de alguno de sus problemas							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

Anexo 2: Carta de aceptación



“I.E.E. 10106 Juan Manuel Iturregui”

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Lambayeque 18 de noviembre 2021

Carta N° 25/D/JMI/L/2021

Mg.

CARLOS MONTERO FLORES

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Presente

ASUNTO: SE AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi Consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y en nombre de la Institución Educativa “JUAN Manuel Iturregui” que represento y a la vez comunicarle lo siguiente:

Que se AUTORIZA a la señorita **Carol Melissa SANTAMARIA VIDAURRE**, estudiante de la carrera Profesional de Administración en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, con la finalidad de desarrollar su trabajo de investigación “Estrés laboral y su incidencia en las relaciones interpersonal en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui”.

Atentamente.



Alberto S. Polar Cordova
DIRECTOR

Anexo 3: Operacionalización de variable

Tabla 5*Operacionalización de variable*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumento
Síndrome de burnout	Definen al Burnout como una respuesta al estrés prolongado en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. (Maslach, 2001)	Agotamiento emocional	Agotado Sentimiento de vacío Fatigado Cansancio Desgaste Frustrado Tiempo en mi trabajo Contacto directo Límite de posibilidades	Encuesta	Cuestionario
		Despersonalización	Trato a compañeros Sentimiento de dureza Preocupación Despreocupación por compañeros Problemas		
		Realización personal en el trabajo	Entendimiento Eficacia Influencia positiva Energía Clima agradable Estimación Cosas valiosas Problemas emocionales		

Nota. Maslach (2001)

Anexo 4: Matriz de consistencia

Tabla 6*Matriz de consistencia*

Problema Principal	Objetivo Principal	Variables / Dimensiones	
¿Cuál es el síndrome de burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui?	Determinar el síndrome de burnout en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui, 2022.	Agotamiento emocional	
	Objetivos Específicos	Despersonalización	
	Determinar el agotamiento emocional en los trabajadores del colegio Juan Iturregui, 2022.	Variable Síndrome de burnout	
	Determinar la despersonalización en los trabajadores del colegio Juan Iturregui, 2022.		Realización personal en el trabajo
	Determinar la realización personal en los trabajadores del colegio Juan Manuel Iturregui, 2022.		
Diseño y Tipo de Investigación	Población, Muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento y procesamiento de datos

Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo	Población: 100 trabajadores colegio Juan Manuel Iturregui Considerando Docentes, Administrativos y plana Jerárquica en sus dos turnos. Muestra: considerada será una proporción representativa tomando a un número de 30 trabajadores como muestra representativa. Muestreo: se acoge a un muestreo no probabilístico	Se aplicará la técnica de la encuesta cual me permitirá medir el síndrome de burnout para esto se utilizará el instrumento llamado cuestionario el cual estará compuesto por 22 preguntas.	El procedimiento: es recogida la información en las encuestas realizadas, se procederá a la tabulación de los datos obtenidos y se elaboraron cuadros para su análisis. El procesamiento de los datos: Interviene la variable en estudio que mediante el software estadístico SPSS versión 25 y el uso de Excel.
--	---	---	--

Nota. Carol Santamaría