



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO
EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA SEDE SAN MARTÍN DE PORRES,
2018

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA

AUTORES:

Bach. ARIMUYA AQUITUARI LAURA

Bach. RODRIGUEZ LLANQUE ELIZABETH JANET

ASESOR:

Dr. GÓMEZ GONZALES WALTER

LIMA-PERU

2018

ASESOR DE TESIS



Dr. GOMEZ GONZALES, WALTER

JURADO EXAMINADOR

.....
Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

.....
Dr. EUGENIO CRUZ TELADA
Secretario

.....
Mg. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por ser el que nos brinda la vida a diario, a nuestras familias por brindarnos su cariño, educarnos con valores, por su constante apoyo y comprensión durante todo el proceso de estudios, y sobre todo por la motivación y apoyo moral para lograr nuestros propósitos.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres que nos apoyaron en todo momento y nos motivaron a seguir día a día, a nuestros asesores y docentes por contribuir en nuestra formación profesional, guiándonos y motivándonos permanentemente para la culminación de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Arimuya Aquituari Laura, identificada con DNI N° 44918820 y Rodríguez Llanque Elizabeth Janet, identificada con DNI N° 46394246, aceptamos cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Telesup, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, asimismo declaramos que la presente investigación es original, autentica y personal.

Del mismo modo declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Por ello, asumimos la responsabilidad que corresponde a la presente tesis.

Lima 18 de Julio del 2018

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación del síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección

General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018. Para la ejecución de la investigación se empleó un trabajo observacional, transversal, retrospectivo y un diseño descriptivo correlacional. La población estaba conformada por un total de 129 trabajadores que laboran en la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia sede San Martín de Porres – Lima, cuya muestra estuvo compuesta por 95 trabajadores. La asignación de las unidades investigadas se realizó por un muestreo aleatorio simple, se empleó la tabla de números aleatorios del programa EPIDAT versión 3.1. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario burnout de Maslach y Jackson (MBI) y la Escala de bienestar psicológico (EBP). Siendo los resultados del total de trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, el 47.4 % (n = 45/95) presenta síndrome de Burnout medio, el 36.8 % (n = 35/95) presenta síndrome de Burnout bajo y el 15.8 % (n = 15/95) presenta síndrome de burnout alto; el 41.1 % (n = 39/95) presenta bienestar psicológico alto, el 22.1 % (n = 21/95) presenta bienestar psicológico promedio alto, el 12.6 % (n = 12/95) presenta bienestar psicológico promedio bajo, el 12.6 % (n = 12/95) presenta bienestar psicológico bajo y el 11.6 % (n = 11/95) presenta bienestar psicológico promedio. Habiendo llegado a la conclusión de que existe correlación estadística significativa del síndrome de Burnout con el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, la correlación es inversa, cuyo valor de Rho Spearman es de -0,551 y el valor $p = 0,001$. A menor frecuencia y nivel de síndrome de burnout mayor nivel de bienestar psicológico en los trabajadores administrativos.

Palabras claves: “Síndrome de Burnout”, “Bienestar psicológico”, “Trabajadores”.

ABSTRACT

The present work was aimed at establish the relationship between burnout syndrome and psychological well-being in the employees of the General Management Department of the Universidad Peruana Cayetano Heredia, San Martín de Porres-2018. For the execution of the research, a job was used to an observational,

transversal, retrospective and to a descriptive correlational design. The population was composed of the total number of workers who work in the Administrative Management of Personnel of the Peruvian University Cayetano Heredia, San Martín de Porres - Lima, made up of 129 and the sample was 95 workers. The allocation of the units of study was performed by simple random sampling, using the table of random numbers of the program EPIDAT version 3.1. The data collection technique used was the survey. The instruments used were the Maslach and Jackson Burnout Inventory (MBI) and the Psychological Wellbeing Scale (EBP). The results being of the total number of workers of the General Administration of the Peruvian Cayetano Heredia University, San Martín de Porres, 47.4% (n = 45/95) had a mean burnout syndrome, 36.8% (n = 35/95) has low burnout syndrome and 15.8% (n = 15/95) have high burnout syndrome; 41.1% (n = 39/95) presented high psychological well-being, 22.1% (n = 21/95) had high average psychological well-being, 12.6% (n = 12/95) had low average psychological well-being, 12.6% (n = 12/95) presented low psychological well-being and 11.6% (n = 11/95) presented average psychological well-being. Conclusions: There is a statistically significant correlation between Burnout syndrome and psychological well-being in the workers of the General Administration of Administration of the Peruvian University Cayetano Heredia, San Martín de Porres, the correlation is inverse, with the value of Rho spearman of -0.551 and the value p = 0.001. The lower frequency and level of Burnout syndrome increased the level of psychological well-being in administrative workers.

Key words: "Burnout syndrome", "Psychological well-being", "Workers".

ÍNDICES DE CONTENIDOS

Carátula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
Índice de contenido	ix
Índice de tablas	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Justificación del estudio	18
1.4. Objetivo de la investigación	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
II. MARCO TEORICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes Nacionales	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales	23
2.2. Bases Teóricas de las variables	26
2.3. Definición de términos básicos	41
III. MÉTODOS Y MATERIALES	44
3.1. Hipótesis de la investigación	44
3.1.1. Hipótesis General	44
3.1.2. Hipótesis Específica	44
3.2. Variables de estudio	45
3.2.1. Definición conceptual	45
3.2.2. Definición operacional	45
3.3. Tipo y nivel de la investigación	46
3.4. Diseño de la investigación	46
3.5. Población y muestra de estudio	47

3.5.1. Población	47
3.5.2. Muestra	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	49
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	49
3.7. Métodos de análisis de datos	53
3.8. Propuesta de valor	54
3.9. Aspectos deontológicos	54
IV. RESULTADOS	56
V. DISCUSIÓN	63
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
Anexo 1: Matriz de consistencia	72
Anexo 2: Matriz de operacionalización	75
Anexo 3: Instrumento del síndrome de Burnout	78
Anexo 4: Instrumento de bienestar psicológico	80
Anexo 5: Consentimiento informado	86
Anexo 6: Carta de autorización	87
Anexo 7: Fotografías de la recolección de datos	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características personales de los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.....	49
---	----

Tabla 2: Nivel del síndrome de Burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
Tabla 3: Nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018.....	57
Tabla 4: Distribución de Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018.....	58
Tabla 5: Correlación de síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018.....	59
Tabla 6: Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018 según su sexo.....	60
Tabla 7: Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018 según su edad.....	61
Tabla 8: Nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018 según su sexo.....	61
Tabla 9: Nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martin de Porres-2018 según su edad.....	62

INTRODUCCIÓN

En la actualidad atravesamos distintos cambios en nuestro día a día, viviendo tiempos acelerados, por ello el ser humano está sometido a vivir apresuradamente, cayendo sin darse cuenta en situaciones complejas que pueden llegar a cuadros mayores de estrés como el síndrome de burnout. Para Maslach y Pines (1977) citado por Pillco (2017), en su investigación lo define como “Un síndrome de agotamiento físico y emocional que compromete el crecimiento de actitudes negativas para las labores, con pobre auto concepto y desinterés por los usuarios que se muestran en los profesionales de los centros de servicios” (p.22).

Asimismo este síndrome no es ajeno al ámbito laboral, por lo que hoy en día las empresas buscan evaluar, analizar y diagnosticar indicadores que afecten a los colaboradores y por ende la productividad laboral.

En el medio laboral el estrés, es una dificultad progresiva, con un costo económico muy importante para el empleador y el empleado, generando ausentismos, bajo nivel productivo, disminución de la motivación en el trabajo llegando a afectar su bienestar. Otra variable que causa preocupación hoy en día en el ser humano es el bienestar psicológico el cual es un estado muy difícil de lograrlo a causa del ritmo de vida que llevamos; es decir estar bien en todos estos ámbitos, psicológico, económico, laboral y de pareja, es una lucha constante que busca el equilibrio y la felicidad para poder vivir. Es muy importante considerar que el bienestar psicológico podría influenciar de manera negativa en las actividades que realiza el ser humano, así también viéndose ligada al ámbito laboral, la cual podría estar siendo perjudicado por situaciones de estrés laboral y podría ser progresivo convirtiéndose en una afección de síndrome de burnout.

Con la finalidad de verificar si existe o no relación del síndrome de Burnout con el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia sede San Martín de Porres 2018, se elaboró la presente tesis conteniendo la siguiente estructura. En el capítulo uno, planteamos el problema de investigación, se formula el problema y se justifica de

manera teoría, metodología, práctica y social, así también se presentan los objetivos. En el capítulo dos, explicamos el marco teórico con los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas con sus definiciones en términos básicos. En el capítulo tres, indicamos el marco metodológico, las hipótesis, operacionalización de las variables, el diseño de la investigación, la población, muestra de estudio y las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, asimismo los métodos y análisis de las mismas, la propuesta de valor y los aspectos deontológicos. Para finalizar se presenta los resultados, las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación. Con el objetivo de que esta tesis sea de gran aporte para poder mejorar el nivel de bienestar y disminuir el nivel del síndrome de burnout, y con ello establecer una mejor calidad de vida para cada colaborador.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años el estrés laboral se ha visto como uno de los riesgos psicosociales más importantes en el entorno laboral, y cada día se vuelve más crónico y propenso, en volverse un síndrome que aqueja a más de un individuo.

La OMS (2017), refiere que el desempeñarse laboralmente genera beneficios para la salud cuando el clima laboral es próspero; pero si el ambiente de trabajo no es positivo, esto puede causar dificultades psicológicas y físicas; tales como el desgaste profesional. Ante esta situación la Organización Mundial de la Salud, en su afán de contribuir en la salud mental ha creado un plan de acción que ayudará a promoverlo, asimismo define al “síndrome de Burnout” como Staff Burnout, diferenciándolo de una afección individual y aislada para enmarcarlo en una perspectiva organizacional, social y cultural, el cual es una enfermedad descrita en el índice internacional de esta organización ICD-10, como “Z73.0” problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), dentro de la categoría más amplia Z73 de problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida, lo que llega a denotar la importancia de este procedimiento a nivel mundial. (World Health Organization, 2011).

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del trabajo, vienen insistiendo en la adopción de nuevos enfoques en materia de prevención de riesgos profesionales, especialmente psicosociales, donde la sobrecarga laboral, conduce a un nuevo proceso relacionado con la salud mental, llamado el síndrome de Burnout, denominado también: “quemarse por el trabajo”, “síndrome de estrés asistencial”, “estar quemado profesionalmente”.

Se conocen cifras del síndrome en profesionales de la salud que van desde el 31% hasta un 42,2%. En España, entre 10% y 20% sufre desgaste profesional, por otro lado en médicos de atención primaria va desde un 12%, 21,6% y 41,6%. En Colombia la prevalencia en enfermeras fue 1,9%, además el 17,5% y el 28,1% de los trabajadores de salud están afectados; en México la cifra en enfermeras fue de 6,8%. En un estudio en personal sanitario de Argentina, México, Ecuador, Perú, Colombia, Uruguay, Guatemala y España se determinó que el 36,3% tenía la percepción de “estar quemado”. En relación a las profesiones, los médicos son los más afectados, siendo la edad, tener hijos, la percepción de sentirse valorado, y la valoración económica, variables protectoras de burnout. En Chile, el perfil sociodemográfico más cercano a tener Burnout es: sexo femenino, edad entre 24-40 años, soltero y ejercicio profesional menor a 10 años. En México se observó una prevalencia de 41,8%, siendo la dimensión "agotamiento emocional" la más vulnerable en ambos sexos. En Venezuela se encontró que en enfermería el nivel de burnout es bajo, aunque hay un riesgo epidemiológico alto.

Viloria & Paredes (2002), indican que a lo largo de los años se han desarrollado diversas investigaciones a nivel internacional, en América latina, Colombia, Venezuela, y otros países que analizan esta problemática, por ejemplo: un estudio sobre el estrés laboral concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout, siendo los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración, la metalurgia, los sectores más afectados, incluyendo además el servicio de educación y salud (Comisión Europea, 2000). De igual manera, en Chile se realizó un diagnóstico del síndrome y técnicas para afrontar el estrés laboral. Los resultados indican que de 576 personas, el 72% no presenta burnout, mientras que del 28% restante, el 16,1% presenta un nivel reducido, un 10,2% presenta moderado y sólo el 1,5% está en los niveles altos (Quass, 2006). Para el caso de Venezuela, se desarrolló un estudio con el propósito de analizar los sucesos de este síndrome en los docentes universitarios de la Universidad de los Andes. Los resultados indican un nivel medio de burnout en sus diferentes dimensiones.

La OPS (2013) informan que existe 770 casos de enfermedades laborales registrados a diario en las Américas identificando un estimado de 7,6 millones de accidentes ocupacionales por año, lo que significa un promedio de 20.825 diario, de los cuales 11.343 fueron fatales (46,2% en América Latina y el Caribe y 53.8% en Norte América).

Asimismo en Perú, se determinó la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, las cuales dio una estadística que evidencian que el 64% de las personas presentan un nivel de Burnout (Díaz Tinoco, 2014).

En nuestro país, existe alta asociación con la profesión de enfermería, tiempo de servicio mayor de 12 años, estado civil, edad, ser contratado y baja motivación laboral; y baja asociación con el trabajo mayor a 40 horas semanales. En médicos generales existe una mayor presencia de agotamiento emocional y despersonalización, en hombres, solteros y contratados; y el clima laboral existente los protege del agotamiento emocional, la despersonalización y favorece la realización personal.

Según el informe 2015-1 del Instituto de Análisis y Comunicación indica que la principal fuente de estrés en los peruanos es la inestabilidad laboral y las responsabilidades en el centro de trabajo, estudio y/o hogar arrojando un porcentaje del 64%. Estadísticas que nos preocupa e interesa conocer si el nivel de estrés que existe o no en los trabajadores de la DGA de la Universidad Peruana Cayetano Heredia es intenso o de larga duración ya que podríamos estar frente a un síndrome de Burnout lo cual estaría atentando contra la salud física y mental de los individuos.

Según Regus (2012), en su encuesta afectada a 4,000 trabajadores peruanos, arrojó un resultado que el 78% afirmó haber sufrido en algún momento estrés laboral, debido al exceso de trabajo, reuniones u obligaciones propias de la

función que desempeñan. El 33% de peruanos en el último año han aumentado sus niveles de estrés, factores que influyen en un 61% de su trabajo.

En la actualidad, en la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia se puede apreciar un ambiente de alta competitividad y mayor carga laboral desempeñado por el personal, lo que podría conllevar a que se genere estrés alterando no solo el aspecto físico sino también su bienestar psicológico. Por ello, en esta investigación buscaremos conocer el nivel de Síndrome de Burnout y el bienestar Psicológico en los colaboradores, de esta manera analizaremos si existe relación entre ambas variables, para una mejor prevención.

En este sentido la finalidad de la presente investigación es conocer si existe una relación del Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018?

¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018?

¿Cuál es el nivel de correlación estadística entre síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018?

1.3 Justificación del estudio

La investigación se justifica teóricamente porque al conocer las dimensiones del síndrome de burnout y del bienestar psicológico, se pueden hacer interpretaciones importantes, que puedan determinar los niveles en que se encuentran los trabajadores con respecto a las variables en estudio, los resultados permitirán aportar nuevos conocimientos que serán la base para otros estudios en la misma línea de investigación.

Metodológicamente se pretende establecer la relación del síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018, en este año. Asimismo; de acuerdo a las diferentes actividades que se ejecutan día a día la presente investigación no solo busca establecer la relación sino estimar el nivel de síndrome de Burnout y bienestar psicológico que pueden existir.

En la justificación práctica la información obtenida con esta investigación será de utilidad para generar alternativas y medidas necesarias que contribuirán al bienestar psicológico frente a esta problemática, así también ayudarán a los trabajadores de dicha Dirección, con la prevención y la toma de acciones frente a este síndrome.

En la justificación social esta investigación servirá para ser difundida a más usuarios a tomar conocimiento de la importancia que tiene el síndrome de Burnout en la vida de las personas y que ellas puedan conocer e identificar los síntomas y sobre todo las consecuencias que este trastorno acarrea, afectando no solo en la vida laboral sino a todo lo que lo rodea, para así tomar las precauciones necesarias.

Siendo el aporte más importante de este estudio permitir a la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia conocer la presencia y el nivel de burnout existente en los trabajadores y posterior a la generación, brindando nuevas evidencia sobre la correlación estadística del Burnout con el bienestar psicológico y proponer intervenciones para controlar y disminuir estos índices, con el propósito de mejorar los niveles de bienestar en los trabajadores.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Establecer la relación del síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel del síndrome de Burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Demostrar el nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Estimar el nivel de correlación estadística entre síndrome de burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Velázquez (2014), en su investigación sobre el síndrome de Burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la Micro red de Salud de San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo, 2014. Planteó como objetivo general “Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en enfermeras de la Micro red de Salud de SJM-VMT, 2014”; en la parte metodológica se ubica en un enfoque cuantitativo, cuyo tipo de investigación es no experimental – correlacional, efectuó una muestra de estudio, las cuales está conformado por enfermeras de 24 a 55 años. Los instrumentos aplicados son el inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la escala de bienestar psicológico de Ryff. Los resultados demostraron que aparentemente el síndrome de Burnout va aumentando con la edad. Así mismo los grupos que muestran una mayor dispersión de puntajes son el grupo de 24 a 34 años. Llegaron a la conclusión de que existe relación negativa entre la variable síndrome de Burnout en sus componentes: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal con el Bienestar psicológico en sus dimensiones: auto aceptación, relación positiva, autonomía, dominio del entorno y propósito de vida.

Allpas (2016), determinó el bienestar psicológico y dimensiones del síndrome de burnout en tele operadores de un call center del distrito de la Victoria en Lima, 2016, estableciendo como objetivo evaluar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) del síndrome de Burnout en tele operadores, asimismo estuvo conformada por una muestra de 80 tele operadores del área de telemarketing de Lima y provincia; para ello se utilizó los instrumentos de BIESP– A (Adultos) y Maslach Burnout Inventory (MBI). En el resultado no se encontró correlación entre el Bienestar Psicológico y las dimensiones de Síndrome de Burnout, cansancio emocional y despersonalización con un ($p > 0.05$); sin embargo si existe relación de

manera inversa en la dimensión de falta de realización personal obteniendo así un ($p < 0.05$, $r = -0,233$). Se concluye que si existe correlación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de Burnout, cabe precisar que aquellos individuos que presenten mayor bienestar psicológico evidenciaran menor falta de realización personal.

Pillco (2017), realizó un estudio sobre Burnout y bienestar psicológico en enfermería intensiva de un hospital de Lima Metropolitana – 2017. Su investigación consistió en determinar la correlación entre burnout y bienestar psicológico explorando sus seis dimensiones; se empleó el método hipotético deductivo de tipo sustantiva. El diseño fue no experimental de corte transversal. Su muestra incluyó a 55 enfermeras. Se empleó la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados indican un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.518, lo que se interpreta al 99.99% la asociación, el cual es significativa al nivel de 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación inversa entre las variables. En conclusión, las estadísticas demuestran que si existe una relación importante entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico.

Ibáñez et, al. (2017), investigaron “Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche” en Arequipa – Perú, desarrollaron el objetivo de este estudio, el cual estuvo enfocado en determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche de la empresa CIRSA en la ciudad de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 130 trabajadores entre 1 a 15 años en la empresa, la metodología se basa en una investigación es cuantitativa no experimental, es de tipo descriptivo-correlacional, los instrumentos aplicados fueron la escala de BIEPS-A (María Casullo, 200) y el cuestionario de estrés laboral de Cooper. En cuanto a los resultados reflejan que los trabajadores que laboran en el turno noche en su gran mayoría (66,9%) poseen o experimentan el estrés laboral de manera moderada, pero, se debe tener en cuenta que un 19,2% de trabajadores presentan niveles altos de estrés laboral, lo cual indicaría que a estos trabajadores el estrés

experimentado afecta de manera considerada a su persona tanto física como emocionalmente. En conclusión sí existe relación entre el bienestar psicológico y el estrés laboral en los trabajadores de horario nocturno del Grupo Empresarial CIRSA, por ello indica que cuando se experimente mayor estrés laboral no existirá un adecuado bienestar psicológico.

Cabrera (2017), Investigó el “Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en usuarios en un puesto de salud del distrito de Nuevo Chimbote”. Su objetivo general consistía en determinar la relación entre el bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento al estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito de Nuevo Chimbote. En la parte metodológica el enfoque es cuantitativo y el tipo de estudio correlacional con el diseño de la investigación de tipo no experimental; con una población de 2,979 y una muestra de 341 usuarios de un puesto de salud ubicado en la ciudad de Nuevo Chimbote. Los instrumentos usados son el cuestionario de estrategias de afrontamiento al estrés COPE creada por Carver, Sheir & Weintraub (1989) en su versión disposicional adaptado por primera vez en Perú por Casuso (1996) y la escala de bienestar psicológico para adultos de Casullo, Brenlla & Castro, (2002), (BIEPS – A). Adaptado en Perú por Domínguez (2014), se obtuvo como resultado que, existe relación estadísticamente significativa, directa baja, entre las estrategias centradas en el problema y emoción excepto negación con el bienestar psicológico. Concluyó que existe vinculación entre las dimensiones del bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento, demostrando así que a mayor bienestar psicológico habrá mayores estrategias de afrontamiento al estrés que evidencien las personas.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Oramas (2013), en su trabajo de investigación Estrés laboral y síndrome de burnout en profesores cubanos de nivel primaria; en la escuela nacional de salud pública, Cuba. Tenía el objetivo de detectar la presencia de estrés en el trabajo y burnout en el personal docente cubano de enseñanza primaria. En la metodología el enfoque es cuantitativo de tipo descriptiva con un diseño transversal no

experimental; con un universo de estudio constituido por la totalidad de 621 docentes del nivel primario de enseñanza cubana con una selección según criterio de autoridad de 50 escuelas de enseñanza primaria de cuatro provincias. Los instrumentos aplicados son la escala sintomática de estrés (ESE) de Aro, el inventario de burnout de Maslach para docentes (IBM) de Maslach, Jackson y Schwab y el inventario de estrés para maestros (IEM) de Boyle y Borg. Las relaciones diferentes de las variables temporales con el estrés laboral y con el burnout no permite considerar de forma lineal lo que se expresa en la diferencia cuantitativa entre sexos con respecto al estrés laboral y cualitativa para el burnout, confirmándose además el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por provincias y escuelas. Llegado a la conclusión que existe una alta frecuencia de estrés laboral en un porcentaje de 88.2% y el síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada al 67.5%.

Acuña et, al. (2013), realizaron un estudio de investigación sobre la “Relación entre síndrome de Burnout, bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento”; en la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina. Cuyo objetivo estuvo enfocado en determinar la existencia de relaciones entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico. En la metodología el enfoque fue cuantitativo. El tipo de investigación es transversal correlacional y de diseño no experimental. Con una población de docentes de nivel inicial de una institución pública y con una muestra de 36 personas. Se administrará la escala de bienestar de Ryff la adaptación española de Díaz, Rodríguez, Blanco, Moreno, Gallardo, Valle y Van Dierendonck para medir el síndrome de burnout empleó el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson. Los resultados obtuvieron una diferencia significativa en la variable de auto-aceptación de bienestar psicológico, y de nivel bajo de cansancio emocional, en pos de un alto nivel de logro personal. La auto-aceptación es uno de los criterios centrales del bienestar psicológico. Concluyeron que a mayores niveles de burnout, se observará un nivel inferior de bienestar psicológico.

Levin, et al. (2016) en los EE.UU. investigaron Burnout, satisfacción profesional y bienestar entre los residentes y becarios de neurología de EE.UU. en 2016. El objetivo de la presente investigación fue estudiar el predominio y aquellos factores que intervienen en el cansancio, la satisfacción de los especialistas y el bienestar de los miembros del departamento de neurología. Se aplicó una muestra a un total de 938 residentes becarios de neurología de la academia estadounidense de Neurología, para el presente estudio metodológicamente se empleó una encuesta estandarizada de agotamiento, satisfacción profesional y bienestar en los periodos del 19 de enero al 21 de marzo de 2016, el resultado efectuado fue la tasa de respuesta en un estimado de 37.7% aproximadamente 2/3 de los encuestados las cuales fueron residentes y 1/3 eran becarios. La edad media de los participantes fue de 32 años y el 51.1% eran mujeres. El 73% de los residentes y el 55% de los becarios tenían al menos un síntoma de agotamiento. Se concluye que el agotamiento es común en residentes y becarios de neurología. El desequilibrio entre el trabajo, el vivir y la escasez en encontrar el sentido a su vida, se asociaron con una menor satisfacción profesional y un mayor riesgo de agotamiento.

Moreno, et al. (2016) realizaron un trabajo de investigación sobre Ansiedad, Burnout y el bienestar psicológico en estudiantes universitarios, en Colombia. Tuvieron como objetivo analizar la incidencia de la ansiedad y el burnout en el bienestar psicológico de los estudiantes de los programas de psicología y educación física, así también explorar si existen diferencias en función del programa que estudian, metodológicamente efectuaron un estudio no experimental, descriptivo correlacional de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 46 estudiantes de los programas de educación física y psicología de los cuales 25, son hombres y 21 mujer en un rango de edad entre 19 y los 41 años. Las herramientas usadas fueron, la escala de Maslach Burnout y Inventory MBI y la Ansiedad Rasgo-Estado (STAI)) y de Ryff, los resultados mostraron que el 69.5% de los evaluados se agrupan en la categoría de sanos y un porcentaje de 26 % se encuentran en riesgo a desarrollar el síndrome de Burnout. Es decir, más o menos la tercera parte de los participantes cuenta con uno o dos de los síntomas del síndrome, lo cual los incluye en una condición de vulnerabilidad de presentar el síndrome a corto plazo.

Llegando a la conclusión que si existe relación entre ambas variables del síndrome de burnout y bienestar psicológico.

Dahlke, et al. (2018) en Estados Unidos, investigaron “Diferencias de género en la utilización de las regulaciones de horario de trabajo, aspectos de agotamiento y bienestar psicológico entre los residentes de cirugía general en los Estados Unidos”. Tuvo como objeto evaluar las diferencias en cómo los residentes de cirugía general masculina y femenina utilizan las regulaciones de horas de servicio y experimentar los aspectos del agotamiento y el bienestar psicológico, y explorar las razones por las cuales existen estas experiencias diferentes. Se aplicó una muestra a 42 profesores y 56 residentes, para el presente estudio se aplicó una encuesta (tasa de respuesta =99%), metodológicamente se efectuó entrevistas semiestructuradas a un total de 7395 residentes. Los resultados arrojados dieron lugar a que las residentes femeninas permanecían con más frecuencia en el hospital > 28 horas o trabajando > 80 horas en una semana y con mayor constancia se sentían fatigadas y quemadas por su trabajo, sin embargo con menos asiduidad "tratan a los pacientes como objetos impersonales" o "no preocuparse por lo que les sucede", lo que refiere a un bajo bienestar psicológico, como sentirse infelices y deprimidas o pensar que no valían nada. En los análisis ajustados, las asociaciones se mantuvieron significativas. Se concluye que las mujeres residentes reportan trabajar más, experimentar ciertos aspectos del agotamiento con mayor frecuencia y tener un peor bienestar psicológico, que el personal masculino que refieren tener menor agotamiento y un nivel de bienestar equilibrado.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Síndrome de Burnout

El primer caso reportado de síndrome de desgaste fue realizado por Graham Greens en el año 1961, en su artículo “A BURNT-OUT-CASE”, posterior a ello fue descubierto el primer concepto por el médico psiquiatra Herbert Freudenberger (1974) citado por Pillco (2017) considerado pionero del síndrome de

burnout ya que fue quien introdujo el término Burnout, realizó una búsqueda en el diccionario y lo nombró frustrarse, agotarse o desgastarse debido al exceso de energía que experimentan los profesionales que prestan servicios cuando se sienten sobrepasados o “quemados” e incluso fracasando en la obtención de sus metas. Definiendo a este síndrome como un conjunto de signos médicos, biológicos y psicosociales indeterminados, que se desarrollan en el trabajo, como resultado de un exceso de energía. Otros autores definieron términos muy similares. Inicialmente las medidas del síndrome de burnout procedían de la observación clínica, por ello Freudenberger llevaba a cabo en las “Free Clinic” que habían proliferado en los EE.UU. por aquel conjunto de manifestaciones de carácter anómalo que aparecen en las personas que trabajan en dichas clínicas. Quienes, con el paso del tiempo, entre uno y tres años en la mayoría de las ocasiones, se encuentran desmotivados y faltos de todo interés por el trabajo. Es a esto que Freudenberger describe un patrón conductual homogéneo y a estas actitudes denomina burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado). Fueron sin embargo, Maslach y Jackson (1981), quienes desde un enfoque psicosocial comenzaron a sentar las bases conceptuales y empíricas de este síndrome, desarrollando el primer instrumento de evaluación sistemático.

2.2.1.1 Causas del síndrome de Burnout

Según Bosqued (2008) el síndrome es producido por la interacción de múltiples factores haciendo referencia a tres factores principales. El primero refiere a los factores organizativos: Debido al contacto continuo con el dolor y la emociones de los demás, la acumulación de trabajo, la ausencia de medios para realizar las tareas encomendadas, falta de definición del rol profesional, falta de control sobre el propio trabajo, cambios sociales y/o tecnológicos continuos a los que hay que adaptarse rápidamente, trabajo por turnos, falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones, clima socio laboral existente en la empresa, estilo directivo, carencia de apoyo y reconocimiento , estructura de la organización, falta de retroalimentación, conflicto de rol. Luego tenemos factores personales y socioculturales.

Las causas del Síndrome de Burnout se pueden desencadenar por distintas situaciones, sean en el ámbito laboral, social o personal. A continuación describiremos con mayor amplitud en el ámbito laboral:

1. Largos periodos y horas continuos dedicados extremadamente a tareas laborales, jornadas laborales que demandan 10 a 16 horas diarias pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer Burnout.
2. Por puestos relacionados a atención al público, clientes o usuarios, para este caso atribuye a las labores que por consiguiente el trabajadores tienen contacto directo con clientes y usuarios que día a día reciben, quejas, reclamos la cual genera niveles de estrés, que en el futuro puede alterar su conducta.
3. Acoso Laboral.- El ser acosado por el superior o por compañeros de trabajo, también puede desencadenar síndrome de burnout, ya que al ser acosado, está siendo maltratado psicológicamente, el trabajador se siente víctima afectando su autoestima.
4. Elevado nivel de responsabilidad.- El tener alguna jefatura o encargatura, también puede desarrollar un nivel de estrés crónico, porque al tener un puesto que exige mayor responsabilidad genera mayor atención, concentración y resultados.
5. La monotonía.- Los puestos de trabajo, repetitivos, monótonos, aburridos o carentes de incentivo también son causas de contribución para desarrollar el síndrome de Burnout, porque el individuo no encuentra ninguna motivación en lo que realiza, causándole frustración, incomodidad y estrés.
6. Cabe destacar que la utilización inadecuada de las posiciones de poder, la falta de reconocimiento, las condiciones y clima laboral, juegan un papel muy importante en las causas que implican un desencadenante frecuente del síndrome de Burnout.

7. Personalidad: La persona que tiene sentimientos acentuados de altruismo e idealismo puede abrir la puerta proceso de Burnout (Maslach, 1981 citado por Cotrado. Et, al, 2016).

2.2.1.2 Síntomas del síndrome de Burnout

Bosqued (2008) menciona cuatro tipos de síntomas:

Síntomas fisiológicos y físicos: Cansancio, dificultad para conciliar el sueño, tensión, alteraciones en el apetito, cefalea, taquicardia, dificultad para respirar, dolor musculoesquelético, disfunción sexual, agravamiento de algún padecimiento que tuviese previamente y alto riesgo de tener enfermedades de tipo vascular.

Síntomas emocionales: Se muestran irritables y coléricos, sensaciones de impotencia y frustración, disminución del sentido del humor, bajo autoestima, disminuye su motivación por el trabajo, inseguridad y desinterés, negatividad, culpabilidad, ausencia de esperanza y sentimiento de equivocación en la elección de la profesión.

Síntomas cognitivos: Dificultad para prestar atención y para memorizar o recordar, negación del problema, percepción de falta de logro, poco interés por el trabajo que puede llevar al absentismo, pensamientos e ideas de abandonar su profesión e incluso ideas suicidas.

Síntomas en el comportamiento: Bajo rendimiento laboral, evita las responsabilidades, olvida los compromisos, aumenta el ausentismo laboral por enfermedad o para aliviar la tensión muscular, conductas para escaparse o entretenerse en las horas de trabajo, critica y se queja de su trabajo y de sus compañeros, conflictivo, acoge conductas de riesgo, abusa de algunas sustancias, abandono de la profesión y en los casos más graves y crónicos el suicidio.

Los síntomas del síndrome de burnout no solo son en el ámbito laboral, sino abarca también el ámbito personal, familiar, social, entre otros.

2.2.1.3 Consecuencias del síndrome de Burnout

Las consecuencias del síndrome repercuten negativamente en la calidad de vida del ser humano generando desequilibrio emocional y conflicto consigo mismo.

1. Físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.

2. Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación.

Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

3. Conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). Citado por Pacheco, (2016).

2.2.1.4 Dimensiones del síndrome de Burnout

Las dimensiones mencionadas en esta investigación son las propuestas efectuadas por Maslach y Jackson (1981) citado por Aliaga (2017).

Propuesta teórica de Maslach y Jackson	
Cansancio Emocional	Definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, estar en el límite profesional.
Despersonalización	Es un estado que manifiesta ira, hostilidad, cinismo, falta de motivación muchas veces con un severo aumento de irritabilidad, cambio de humor y actitud hacia sus compañeros y/o usuarios de su trabajo, muchos autores lo describen como un “trabajador robotizado”.
Disminución de la realización personal	Se traduce en la respuesta negativa hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, disminución de productividad en calidad y cantidad, perdida de la habilidad de manejar la presión. Percepción de inadaptación profesional.

2.2.1.5 Fases del síndrome de Burnout

Gil-Monte (2005) citado por Pilco (2017), manifestó que “el agotamiento emocional es la incapacidad del trabajador de ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo, sintiéndose al límite de sus facultades” (p. 18). En consecuencia el sentirse cargado y agotado imposibilitará al ser humano a rendir o brindar mayor capacidad en desarrollar sus funciones laborales, el cual genera una limitación de sus facultades generando un desgaste emocional.

Según Maslach & Leiter (1997) citado por Pilco (2017), “las personas se sentirían desgastadas e incapaces de poder recuperarse. Al despertar en las mañanas hay una falta de energía para enfrentarse a nuevas actividades, sintiéndose como si no hubieran descansado en absoluto”. Al sentirse limitados no

podrán desarrollar sus actividades cotidianas con motivación y por ende no habrá resultado en su desempeño laboral.

Edelwich y Brodsky (1980) citado por Bosqued (2008), determina diversas fases hasta llegar al síndrome:

Fase de entusiasmo o llamado como luna de miel; es el periodo donde el individuo desea dar lo mejor de sí mismo día a día, se siente satisfecho con su trabajo, los compañeros, jefes y la empresa; donde los problemas los ve como algo efímero y con soluciones. Comparando al trabajador en un periodo de luna de miel con una nave que sube al firmamento con una inmensa liberación de energía.

Fase de estancamiento o el despertar; Es la fase donde el trabajador empieza a darse cuenta que lo que había imaginado al principio no ocurre en la realidad. Comienza cuando las metas y lo esperado no se cumple y empieza a complicarse conseguirlo aun realizándolo con mucho esfuerzo.

Fase de frustración o el “tostamiento”; El entusiasmo y la energía va disminuyendo, se muestra irritable y aparecen los problemas en el nivel físico, conductual y emocional. Es la fase donde la ilusión y la motivación laboral culminan.

Fase apatía, el burnout ya instalado; El sujeto experimenta un sentimiento de fracaso y baja autoestima. Se siente devastado y con ideas negativas.

El Burnout, llega con la falta de capacidad física y mental para seguir trabajando invadiéndole los síntomas de desgaste emocional, despersonalización y disminución en la realización personal durante el trabajo.

2.2.2 Bienestar psicológico

Para Sánchez-Cánovas (1998) el Bienestar Psicológico hace referencia al sentido de felicidad o bienestar, la cual es una percepción subjetiva de la propia

vida, tomando en cuenta cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja.

Como analizan Vehoven, 1984, Lucas, Diener y Suh 1996, citado por Olavarria (2016) La tradición eudamónica, considera el bienestar psicológico, como el estilo personal para encontrar el sentido de la vida más allá de las fuertes externalidades de placer, la persona se impulsa en conseguir el sentido de la vida la autorrealización.

A finales del siglo XX surge el paradigma cuya reflexión teórica y metodológica en la psicología, propone estudiar las dimensiones positivas del comportamiento humano (Casullo, 2000). Por su parte Diener 2000, citado en Cuadra y Florenciano (2003) asume que el bienestar psicológico se refiere a la búsqueda de la felicidad, aunque aclaran que el bienestar psicológico no es condición suficiente de la salud mental.

El Bienestar Psicológico para Horley y Little (1985) (citado por Figueroa, Contini, Lacunza, Levín, y Estévez, (2005), (pp.68), es la percepción subjetiva, estado o sentimiento positivo. Consideran que se puede medir en base a alguno de sus componentes, afectos y cognición, los cuales tienen que ser analizados en contextos como la familia y el trabajo.

Según Taylor (2011) citado por Ibáñez et.al (2017), término Bienestar Psicológico ha sido utilizado como sinónimo de bienestar subjetivo, el cual trasciende la reacción emocional inmediata, como el estado de ánimo, es una experiencia humana vinculada con el presente, pero también con proyección al futuro, pues se produce justamente con el logro de bienes. En este sentido el bienestar surge del balance entre expectativas (proyección de futuro) y logros (valoración del presente), en las áreas de mayor interés para el ser humano como la familia, la salud, las condiciones materiales de la vida, las relaciones interpersonales las relaciones afectivas y sexuales con la pareja. Así mismo este

constructo expresa el sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de sí mismo, se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social.

2.2.2.1 Bases teóricas del bienestar psicológico

Salud mental: Es un estado de bienestar donde la salud mental se define “como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la OMS: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Estos datos y cifras ponen de relieve los aspectos más importantes de la salud mental y los trastornos mentales”. Citado por Pilco (2017).

Teoría de Carol Ryff.

En el estudio del bienestar, por Carol Ryff en un intento de definir la Salud Mental Positiva. Manifiesta que el bienestar psicológico a partir de elementos no hedónicos, no considera la cantidad de conmociones positivas o la complacencia como un predictor en sí mismo del funcionamiento psicológico óptimo, sino más bien como una consecuencia. Ryff propuso 6 dimensiones entre las cuales tenemos el control ambiental, el cual refiere en cómo la persona comienza a crear o elegir momentos favorables, además el crecimiento personal que favorece en la formación de la persona, así mismo en su propósito de vida de tener metas y objetivos, autonomía para que la persona mantenga su independencia y no ceder a presiones sociales y autorregular su comportamiento, para su auto aceptación. Por consiguiente refiere a sentirse bien consigo mismo y aceptar sus virtudes tanto como sus defectos, trabajar su autoestima, las relaciones positivas con otros tiene que ver con que la persona se sienta bien con las demás personas al crear lazos

positivos con otros ya que la persona es un ser social y por ende necesita estar y sentirse bien en el entorno que lo rodea. Vásquez y Hervas (2008) citado por Torres (2017).

García (2002) citado por Ibáñez. Et, al. (2017), mencionan que las teorías de los humanistas Maslow y Murray, con sus jerarquías de necesidades se encuadran en esta perspectiva. Ambas clasificaciones, tratan de ordenar qué aspectos carenciales, presentes en cada uno de nosotros, deben ser satisfechos para alcanzar el bienestar o, cuando menos, no experimentar malestar por su falta. Más recientemente, se han propuesto modelos más elaborados como el de Auto concordancia de Sheldon y Elliot (1999) citado por Ibañez et,al (2017), en el que estas necesidades no se consideran tan universales sino mediadas por los intereses personales de cada uno. Predisponen las actitudes, incluyendo la influencia del factor genético y las bases del modelo arriba-abajo tienen su origen en los factores determinantes que rasgos de la personalidad como la afectividad positiva o negativa, la extroversión y el neurocitismo por Diener (1984), citado en Ibáñez et.al (2017).

Para Cummins (2000), citado en Ibáñez et.al (2017), han propuesto que el Modelo Homeostático del Bienestar Psicológico, que se ajusta al modelo arriba-abajo señalado con anterioridad.

Lance et al. (1989) citado Ibáñez at, at. (2017), propusieron un modelo bidireccional en el que las relaciones causales y de reciprocidad existen entre la satisfacción de la vida en general y de aspectos concretos de la misma. Este modelo perfila las ideas que se exponen en ambos modelos: el de abajo-arriba y el de arriba-abajo, al sugerir que “la satisfacción global de la vida puede deberse a una combinación ponderada de la satisfacción en diversas áreas de la misma y que provoca la satisfacción de aspectos concretos de la vida.

2.2.2.2 Componentes del bienestar psicológico

Morales (2011) citado por Guerra (2015) indicaron dos componentes básicos para el bienestar psicológico: Las cuales son: Afecto positivo y Afecto negativo.

Afecto positivo: El afecto positivo, representa la dimensión de emocionalidad placentera, manifestada a través de la motivación, energía, deseo de afiliación, sentimiento de dominio y logro. Cuando una persona se encuentra motivada, le es posible realizar diferentes actividades en beneficio del bienestar personal. Moral menciona que es importante tener deseos para lograr escalar metas. El bienestar psicológico es un puente a lograr las metas trazadas por cada individuo.

Afecto negativo: El Afecto negativo, representa la dimensión de emocionalidad no placentera y el malestar, manifestada por miedos, inhibiciones, inseguridades, frustración y fracaso. El ser humano desde la concepción en el vientre de la madre, le puede faltar la adquisición de capacidad tanto intelectual, como de habilidades, de destrezas, para enfrentar diferentes situaciones, esto como producto de una mala socialización.

2.2.2.3 Teorías Explicativas del Bienestar Psicológico

Según Ibáñez et.al (2017), indica en su investigación que en el contexto de la investigación sobre bienestar psicológico, hay varios interrogantes que aguardan una respuesta empírica más satisfactoria. ¿Sería esto el resultado de la suma de experiencias placenteras asociadas a condiciones objetivas favorables, sin alguna mediación subjetiva para explicar la satisfacción que siente la persona con respecto a aquella área? ¿O sería lo contrario, y las satisfacciones subjetivas referidas a los diversos dominios se derivan de un sentido global y subjetivo de satisfacción? ¿Es feliz la persona porque siente placer o siente placer porque es feliz? ¿Es feliz la persona porque tiene predisposición para involucrarse en actividades que generan satisfacción o para ver el mundo a través de una lente color de rosa, o un mundo más perfecto será condición para que las personas vivan más satisfechas?

Los modelos psicológicos “abajo-arriba” y “arriba-abajo”, explicados a continuación, han intentado responder a estas preguntas, atribuyendo diferentes pesos a la naturaleza de la determinación del bienestar psicológico y pueden

distinguirse en cuanto a la manera como comprenden la naturaleza y los determinantes de dicho concepto. Los modelos de abajo-arriba (bottom-up) sugieren que el bienestar se deriva de la sumatoria de momentos y experiencias placenteras y displacenteras, o de la sumatoria de la satisfacción en diferentes dominios, es decir, una persona está satisfecha porque experimenta muchos momentos placenteros y satisfactorios. Por el contrario, los modelos de arriba-abajo (top-down) proponen que los individuos están predispuestos a vivenciar y a reaccionar a los eventos y circunstancias de forma positiva o negativa.

Establecen que los distintos elementos de la personalidad determinan los niveles de bienestar, de modo que las personas felices lo son porque les gusta y buscan activamente el placer, y no porque están satisfechas todo el tiempo.

2.2.2.4 Modelo teórico del Bienestar Psicológico.

Modelo de Sánchez-Cánovas del Bienestar Psicológico citado por Olavarría (2016).

Asume que el bienestar psicológico, presenta dos categorías la primera es relativa a la "satisfacción con la vida", la segunda categoría, incide en la preponderancia de los sentimientos o afectos positivos sobre los negativos,

El autor de este modelo distingue entre el bienestar/felicidad y afectividad positiva y negativa, pero los integra dentro la evaluación que realiza del Bienestar Psicológico. Esta distinción se basa en la investigación de Argyle, Martín y Crossland 1989, citado por Oblitas y Besoña (2000).

En esta propuesta integra diferentes factores que en su conjunto dan por resultado el Bienestar Psicológico como un constructo global que incluye aspectos materiales referidos al bienestar material y por otra parte al psicológico que corresponde al bienestar subjetivo, cuyas dimensiones son:

- Bienestar Subjetivo.
- Bienestar Material.

-Bienestar Laboral.

Bienestar Psicológico Subjetivo

Distingue tres componentes; uno cognitivo que es la satisfacción con la vida, y dos afectivos que son la afectividad positiva y la afectividad negativa también conocidos como bienestar-malestar. son estos tres componentes: satisfacción, bienestar y malestar los que tienen que ser evaluados.

La satisfacción es concebida como una valoración subjetiva por parte del evaluado refiriéndose al propio estado de la persona, en función de una comparación con su vida pasada, el estado de otros o un hipotético estado. Relacionándolo con ámbitos concretos o tratarse de una evaluación global hecha por la persona acerca de la propia vida. El Bienestar Subjetivo corresponde a una etapa concreta vital que ésta atravesando el sujeto en cuestión (adolescencia, juventud, edad mediana, senectud, etc.).

Bienestar Material

Comúnmente se le suele relacionar con los ingresos económicos, posesiones materiales cuantificables y otros índices semejantes, este bienestar material es una percepción subjetiva de la tenencia de cada persona y no según índices externos.

Por su lado, Veenhoven (1991), comparó auto reportes de felicidad e ingreso per cápita para siete partes del mundo. Los resultados indican una clara relación entre felicidad e ingreso económico. Latinoamérica marcó casi tan alto como Europa del Este (aunque su ingreso económico es menor). En China, el bienestar auto reportado es casi tan alto como en el Japón, aunque el ingreso per cápita de ambos sean muy diferentes. Los datos reportados sobre felicidad, concepto tal vez más “hedónico” que el de bienestar, muestra un patrón similar. En los últimos veinte años en Japón, Estados Unidos y Francia, a pesar de un incremento en el ingreso los reportes de bienestar subjetivo se han mantenido inalterables, mientras que los

cambios en los ingresos, ya sea a nivel individual, como en el macro social, tanto en sentido negativo como positivo, parecen tener poca influencia en dichos reportes. Diener 1995, citado en Cuadra y Florenzano (2003).

El factor económico, en cuanto al incremento salarial es importante pero no determina el nivel de bienestar, crea una elevación a corto plazo, pero no una alteración a largo plazo, en el nivel de bienestar o felicidad.

Bienestar Laboral.

Es una respuesta afectiva emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia una faceta del mismo. Se trata de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, considerando la satisfacción como un concepto multidimensional.

El bienestar o satisfacción laboral guarda estrecha relación con la satisfacción general, unida a la del matrimonio y la familia, Argyle, 1992, Benin y Nierstedt ,1985, citados por Sanchez Canovas (2013) descubrieron que si la felicidad matrimonial era la mayor fuente de la felicidad, la insatisfacción laboral era la causa mayor de infelicidad.

Teniendo en cuenta estos datos, Argyle (1993) menciona que la satisfacción laboral es una fuente más importante de insatisfacción y preocupaciones que de satisfacción. En relación con los estereotipos en muchas de nuestras sociedades, todavía se considera que el estatus social de las mujeres está relacionado con su papel como esposas. Positivamente en los últimos años, estos estereotipos se van diluyendo.

2.2.2.5 Dimensiones del bienestar psicológico

Bienestar subjetivo Layard (2005), citado por Guerra (2015) considera que existe varios factores sobre bienestar subjetivo dentro de los cuales se encuentran

los siguientes: relaciones familiares, satisfacción en el trabajo, en la comunidad y amigos, sociedad, salud, libertad personal y valores personales. Consiste en que el ser humano sea un ser con éxito, que goce de una verdadera satisfacción personal, que logre las diferentes actividades con que se identifica.

Alzina (2008) citado por Guerra (2015) considera el bienestar subjetivo, como la valoración global que una persona hace al sentirse satisfecho con la vida. En la actualidad, el ser humano considera la propia vida como un pasatiempo, debido a que no puede encontrar satisfacción por la ausencia de relaciones interpersonales, por tal motivo es importante realizar una evaluación de cómo se encuentra y hacia dónde quiere llegar con la filosofía actual respecto a la vida; en este caso no significa que sólo se puede quedar con la parte teórica; una persona puede demostrar felicidad, alegría al englobar todos los aspectos que la hacen sentir como un ser sociable.

Bienestar material Guerra (2015) define el bienestar material, como un conjunto de riquezas que dispone una persona (piso, casa, mobiliario, carro, sueldo) en un momento dado. Es importante mencionar dos pensamientos: El primero consiste en que una persona sin bienes no puede demostrar felicidad, satisfacción de acuerdo a los principios de la cultura donde ha estado desde el nacimiento. Al no contar con algún bien inmueble, la persona toma otra dirección a formar parte de una banda antisocial como las maras. La persona, que se afana por el bienestar físico puede olvidarse de la vida misma, a causa de no entender la función de un bien.

Bienestar laboral. Toledo (2011) considera que el bienestar laboral ha sido demostrado en las últimas décadas que existe una fuerte relación entre satisfacción laboral y satisfacción de vida y que cuando hay conflictos en el área laboral, esto afecta el bienestar psicológico. Es importante que las empresas tomen cartas en el asunto sobre las distintas condiciones de trabajo y el ambiente que ofrecen a los trabajadores, si son tratados mal, se refleja en el bienestar personal y demuestran desinterés, se desenvuelven solo por cumplir un horario debido a que, no

encuentran sentido respecto al trabajo porque no se sienten aptos para realizarlo, por otro lado, un empleado no tiene que soportar esta situación, tiene dos alternativas, salir de esa rutina o denunciarlo a la autoridad competente para aclarar la realidad y mejorar las condiciones de trabajo.

Bienestar de relación de pareja según Lourdes (2007) menciona que la mayor parte de las sociedades han protegido a la pareja y la familia como una forma de asegurar la continuidad de la especie y el progreso de la civilización. El comienzo de una nueva vida, proviene de una pareja o familia, no se puede descartar esta parte, por más desorganizada que esté, es la base de una sociedad y de ahí parte la primera iniciativa de formar buenas personas, es la primera escuela de los niños porque de ahí reciben mayor riqueza de una cultura donde se ha heredado valores, principios por parte de las personas mayores de edad, y está es transmitida por los hijos de generación en generación.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés:

Bencomo (2000) citado por Aliaga (2017), describe al estrés como “un conjunto de síntomas físicos y psicológicos de cansancio crónico o la pérdida gradual de energía hasta llegar al agotamiento total y extremo del individuo” (p.116)

Estrés laboral:

Buendía y Ramos (2001), citado en Ibáñez et.al, (2017).Este término se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica.

Burnout:

Maslach y Jackson citado en Pillco (2017), consideran al burnout como “una respuesta inadecuada a un estrés crónico, que se caracteriza por presentar

agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y suele ocurrir entre personas que a menudo trabajan en contacto directo con clientes o pacientes” (p. 42).

Síndrome de Burnout:

Maslach y Pines (1977) citado por Pillco (2017) definen al síndrome de quemarse por el trabajo como “un síndrome de agotamiento físico y emocional que compromete el crecimiento de actitudes negativas para las labores, con pobre auto concepto, y desinterés por los usuarios que se muestran en los profesionales de las centros de servicio” (p. 22).

Bienestar:

Lawton (1972) citado por Olavarría (2016), se puede definir como la forma de verse evaluativamente, encontrando congruencia entre las metas deseadas y las obtenidas en la vida.

Bienestar psicológico:

Díaz G. y Sánchez, M. (2002) citado por Ibáñez et,al.(2017) define que el bienestar psicológico es una “evaluación que las personas hacen de sus vidas, incluye una dimensión cognitiva (que se refiere a la satisfacción con la vida en su totalidad o por áreas específicas como la matrimonial, laboral, etc.), y otra afectiva (relacionada con la frecuencia e intensidad de emociones positivas y negativas), que mediante una compleja interacción generan en el individuo percepciones que abarcan un espectro de vivencias que transita desde la agonía hasta el éxtasis” (p. 42). Para estos autores, la persona con un bienestar psicológico adecuado, posee una satisfacción en su vida. Para Taylor, (2011); citado en Ibáñez, et.al (2017), el sentirse bien psicológicamente es parte de la salud en su sentido más general y se observa en toda las actividades que realiza el ser humano. Así Taylor quiere decir que el ser resiliente en todos los aspectos de la vida diaria, sea personal, social, familiar y laboralmente, generará bienestar en su propia persona, permitiendo el desarrollo de su potencialidades volviéndolo más productivo.

Bienestar psicológico subjetivo:

Según Olavarría (2016), corresponde a una etapa concreta vital que ésta atravesando el sujeto en cuestión, adolescencia, juventud, edad mediana, senectud, etc. (p.43).

Bienestar material:

Olavarría (2016) indica, que comúnmente se le suele relacionar con los ingresos económicos, posesiones materiales cuantificables y otros índices semejantes, este bienestar material es una percepción subjetiva de la tenencia de cada persona y no según índices externos. (p.43).

Bienestar laboral:

Olavarría (2016) menciona, que es una respuesta afectiva emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia una faceta del mismo. Se trata de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, considerando la satisfacción como un concepto multidimensional. (p.44).

Relaciones con la Pareja:

Torres (2017), refirió que la mayor parte de estudios consideran que las relaciones satisfactorias en una pareja son uno de los componentes más importantes del bienestar general. Una relación fuerte constituye la relación con la persona más cercana al sujeto (la pareja) es una influencia altamente ponderable. Entonces queda claro que la comunicación, comprensión resolución de conflictos en pareja, resultan ser elementos altamente influyentes en el bienestar psicológico de la persona. (p.32).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la Investigación

Hipótesis general

H1: Existe relación directa positiva entre el síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

H0: No existe relación directa positiva entre el síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Hipótesis específicas

- a. H1:** Existe nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.
- b. H1:** Existe nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.
- c. H1:** Existe nivel de correlación estadística entre síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

3.2 Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

Variable 1: Síndrome de Burnout

La definición conceptual del síndrome de burnout conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, cuando la situación (familiar, social, laboral) lo ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación. Maslach, C y Jackson, S (1986).

Variable 2: Bienestar Psicológico

La definición conceptual del bienestar psicológico según Sánchez-Cánovas (1998) refiere al sentido de felicidad o bienestar, la cual es una percepción subjetiva de la propia vida, tomando en cuenta cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja.

3.2.2 Definición Operacional

Variable 1: Síndrome de Burnout

La definición operacional del síndrome de burnout en la presente investigación fueron los resultados de la aplicación del Inventario burnout de Maslach, instrumento que midió las dimensiones cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Variable 2: Bienestar Psicológico

La definición operacional del bienestar psicológico en la presente investigación fueron los resultados de la aplicación de la escala de bienestar psicológico, instrumento que midió las dimensiones de bienestar psicológico subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y relación con la pareja.

3.3 Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación es aplicada, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la investigación aplicada se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado.

El nivel de investigación corresponde al diseño descriptivo Correlacional, “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2014, p. 154).

Hernandez y Cols., (2010), citado por Ibañez, et. al (2017) En los estudios descriptivos “Se pretende Indagar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población” (p.56).

Hernandez y Cols., (2010), citado por Ibañez, et. al (2017) Los estudios correlacionales “tienen como propósito describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p.56).

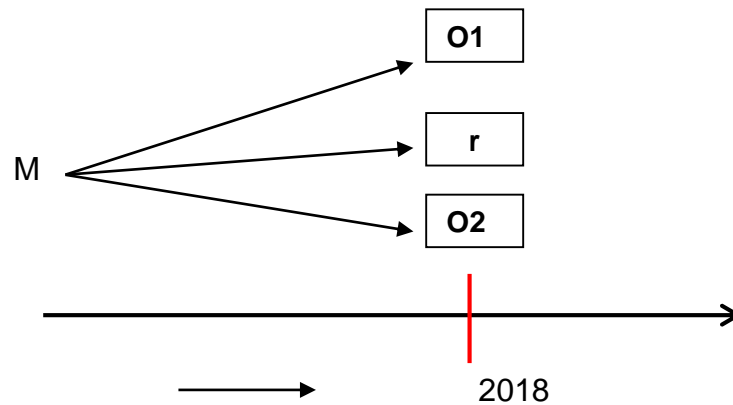
3.4. Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio y de corte transversal, porque se realizó en un determinado periodo de tiempo.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), citado por Ibáñez, et. al (2017) Lo que se observa en la investigación no experimental es fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.” (p.55).

Por tanto, por la naturaleza de la investigación, se adopta este diseño, que se diagrama de la siguiente forma:

Esquema:



- M: Muestra trabajadores administrativos
- O1: Síndrome burnout
- r: Posible relación
- O2: Bienestar psicológico

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1 Población

La población se encuentra constituida por una totalidad de 129 colaboradores que trabajan en la Dirección Administrativa de Personal de la UPCH, sede San Martín de Porres – Lima.

Criterios de inclusión

Ibáñez, et.al (2017), menciona criterios para incluir en el estudio, por ello en esta investigación serán incluidos en el estudio los trabajadores de la planilla administrativa con condición contratado, siendo un total de 58 trabajadores con contrato a plazo fijo y 71 trabajadores con condición a plazo indeterminado de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, que laboren en la sede Norte, San Martín de Porres.

Criterios de exclusión

Para esta investigación no se ha excluido a ningún colaborador de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

3.5.2 Muestra

Hernández, et al. (2015), citado por Pillco (2017), define a la muestra como “un subgrupo de elementos representativos de una población definido por características” (p.46)

Para el cálculo del tamaño muestral, se aplicó la siguiente fórmula:

$$M = \frac{s^2 \cdot U \cdot p \cdot q}{(\bar{e})^2 (U - 1) + s^2 \cdot p \cdot q}$$

U	=	129	U = Población
p	=	65%	p = Prevalencia de Síndrome burnout
q	=	35%	q = Diferencia prevalencia de S. burnout
N.C.	=	95.5	N = Nivel de confianza
\bar{e}	=	± 5	\bar{e} = error máximo aceptable

$$n = 95$$

Se utilizó el Programa EPIDAT versión 3.1 de la Organización Panamericana de la Salud.

La asignación de las unidades de estudio se realizó por muestreo aleatorio simple, se utilizó la tabla de números aleatorios del programa EPIDAT versión 3.1.

Tabla 1: Descripción de la muestra con características personales de los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

EDAD	Nº	%
24 - 35	29	31
35 - 45	27	28
46 - 56	17	18
57 -68	22	23
SEXO	Nº	%
FEMENINO	47	49
MASCULINO	48	51

Del 100% de los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, se puede observar que el 49% son de sexo femenino y el 48% masculino; asimismo el 31% tiene un rango que fluctúa entre los 24 y 35 años de edad, el 28% entre 35 a 45 años de edad, el 23% entre los 57 y 68 años de edad y con un 18% fluctúan los rangos de 46 a 56 años de edad.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada son las siguientes:

- Observación
- Encuesta
- Instrumentos psicométricos

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos a utilizados fueron el Inventario burnout de Maslach y Jackson (MBI) y la Escala de bienestar psicológico (EBP)

Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MBI)

Se aplicó el Inventario “Burnout” de Maslach y Jackson MBI (1997), el cual fue diseñado para medir hipotéticos aspectos del síndrome del estrés laboral crónico, dicho instrumento ayudará a recopilar datos referente al síndrome de burnout de los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia sede San Martín de Porres. El instrumento en mención consta de 03 dimensiones, las cuales son las siguientes:

- a) Cansancio emocional
- b) Despersonalización
- c) Realización personal

El cuestionario consta de 22 ítems, con una escala valorada tipo Likert.

Ficha Técnica

Nombre de la escala: MBI Inventario de Burnout de Maslach

Autoras : C.Maslach y S.e Jackson, 1981

Adaptación : N.Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones S.A.

Aplicación : Se aplica individualmente y colectivamente para adultos.

Tiempo : De 10 a 15 minutos

Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial, cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Material : Manual (1997) y ejemplar auto corregible, es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la ayuda de una hoja de respuesta.

Tipificación : Baremos en puntuaciones cantiles y típicas, en cada sexo y en total de una muestra de población general y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

Descripción del Instrumento

El inventario de Maslach Burnout posee una estructura tridimensional y consta de instrucciones, el cuestionario tiene 22 ítems con escalas de valoración tipo Likert del 0 al 6 en las siguientes opciones (0 = Nunca hasta 6 = todos los días), su aplicación es individual o de forma colectiva, y su tiempo de duración es máximo 15 minutos, asimismo evalúa los niveles de cada dimensión, por ello se diagnosticará el síndrome de Burnout a aquellas personas que tengan mayores resultados negativos en las 3 dimensiones, o en su defecto en 2 dimensiones.

Confiabilidad y Validez

Respecto a la validez del instrumento en los estudios factoriales, originales españoles el MBI, se ha visto que los elementos que lo componen definen una estructura tridimensional que apuntan a las mismas dimensiones. Asimismo el tipo de validez factorial puede verse apoyado por un tipo de validez convergente, ya que puede aportar evidencia sobre el análisis de los índices de relación de las variables de MBI, con otros que apuntan a constructos relacionados, en estudios efectuados por Maslach y Jackson (1986).

Recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se relacionaron con:

- a) Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto de trabajo).
- b) La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- c) La medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con este estrés.

En los tres tipos de análisis efectuado se han señalado con uno o dos asteriscos los índices que son significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

Adaptación Peruana

Llaja Rojas, Sarria Joya y García Pizarro (2007). Efectuaron la adaptación en nuestro país, con una muestra realizada a 313 participantes, entre médicos y

enfermeras del departamento de cuidados intensivos, Medicina Interna, Padomi, Neurología y Epidemiología de un hospital de Lima. Se realizó la confiabilidad del instrumento a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach. La dimensión Agotamiento Emocional obtuvo una correlación de 0.80, la dimensión de Despersonalización; 0.47 y la dimensión Realización Profesional; 0.73. Llaja et. Al. (2007), decidió crear niveles adicionales. La aparición de un síntoma significaría Riesgo, dos síntomas corresponden a tendencia y tres síntomas, diagnosticarían el Síndrome de Burnout.

El instrumento fue realizado por la Licenciada Zoila Carolina Valdivia Chavarry (2011), en una población de enfermeras de un instituto oncológico de Lima, para fines de la investigación se realizó la confiabilidad de las dimensiones de la herramienta mediante el Alfa de Cronbach. La dimensión de Agotamiento Emocional obtuvo una correlación de 0.828 y la dimensión de Despersonalización obtuvo correlación de 0.48 y la dimensión Realización Profesional obtuvo correlación de 0.607. En totalidad el instrumento tuvo confiabilidad de 0.791.

Escala de bienestar psicológico (EBP)

Se aplicará la escala de bienestar psicológico consta de 65 ítems, con valoraciones que van desde 1 a 5, este instrumento consta de las siguientes escalas:

Subescala de Bienestar Psicológica Subjetivo

Subescala de Bienestar Material

Subescala de Bienestar Laboral

Subescala de Relaciones con la Pareja

Ficha Técnica

Nombre : Escala de Bienestar psicológico

Autor : José Sánchez- Cánovas. Universidad de Valencia

Administración : Individual y colectiva

Aplicación : Adolescentes y adultos con edades comprendidas entre los 17 y los 90 años.

Tipificación : Varias muestras de varón y mujer clasificadas por intervalos de edad.

Confiabilidad y Validez

En cuanto a la confiabilidad de la EBP, la versión definitiva del instrumento generan coeficientes de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach (α) de 0.941 para la escala combinada (65 ítems) y de 0.886 para la escala ponderada (24 ítems). En cuanto a la consistencia interna para cada una de las subescalas reporta: en Bienestar Subjetivo un $\alpha= 0.935$; para la subescala de Bienestar Laboral de 0.873; para la subescala de Bienestar Material de 0.907; para la subescala de Bienestar en las Relaciones con la Pareja de 0.870. Estos resultados cumplen con el valor mínimo esperado ($\alpha=0.70$) de acuerdo con Nunnally y Bernstein (1995) y Lévy y Varela (2003). Los indicadores de validez concurrente, reportados en la versión original del instrumento, indican una relación alta, positiva y significativa (0.899) con el Inventario de Felicidad de Oxford de Argyle (1987) citado por Sánchez-Cánovas (2007) y moderada, significativa y positiva (0.451) con el cuestionario de Satisfacción con la Vida del mismo autor; también se señalan correlaciones significativas con las puntuaciones del Cuestionario de Salud de Goldberg (0.623), una relación directa con la escala de Afectos Positivos (0.657) e inversa con la escala de Afectos Negativos (-0.471) de la lista o cuestionario PANAS (Positive and Negative Affect Schedule) de Watson y otros.

La adaptación del EBP en el Perú fue realizado por William Torres en el 2001, quien aplicó a estudiantes universitarios de Lima. Con respecto a la confiabilidad, se realizó la consistencia interna mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose el valor de 0,883 en el bienestar psicológico (escala combinada aplicada a los adultos mayores del CAM). Esto nos manifiesta una alta homogeneidad de los ítems con la escala de Likert, citado por Torres (2017).

3.7 Métodos de análisis de datos

En nuestro caso, para el procesamiento de los datos, se utilizara el software estadístico SPSS versión 25.0 para Windows, generándose una base de datos para el almacenamiento de los datos de la presente investigación. Se utilizará para el análisis e interpretación de los datos, totales, porcentuales y medidas de tendencia central y para la comprobación de la hipótesis y determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, se utilizara el coeficiente de correlación de Spearman, aceptándose valores como significativo de $p < 0,05$.

3.8 Propuesta valor

La presente propuesta de valor tiene como objetivo desarrollar competencias para el control y manejo del síndrome de Burnout.

Asimismo para poder solucionar la problemática encontrada se podría aplicar un programa de concientización con los líderes de la organización a través de capacitación para brindar conocimiento y asesoría referente al síndrome y sus consecuencias y la importancia de su afección en el bienestar de sus colaboradores, posteriormente se propondría talleres vivenciales y actividades de integración y confraternización con los colaboradores que permitan desinhibirse de los conflictos y cargas laborales.

El nuevo conocimiento generado a partir de nuestro trabajo de investigación, contribuirá a los decisores, priorizar las políticas públicas en salud y seguridad en el trabajo, prevaleciendo los factores psicosociales vinculados al bienestar de los trabajadores, con énfasis en la prevención y control del síndrome de burnout, evento que puede ser prevenido y controlado mejorando los indicadores de desempeño de los trabajadores.

3.9 Aspectos deontológico

Para la presente investigación se consideró los principios del código de ético del Colegio de Psicólogos del Perú según el título I Responsabilidad, artículo 1 y 2,

título IV Confidencialidad, artículo 20 y 21, título IX Actividades de investigación, artículo 79. Asimismo se ha considerado la Ley del ejercicio profesional del psicólogo peruano donde determina que las funciones específicas es realizar investigación.

La ejecución del estudio se enmarcó en el respeto estricto de los principios de la bioética en la investigación como el principio de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

IV. RESULTADOS

Nuestro estudio corresponde a una investigación correlacional que tiene como finalidad determinar el grado de relación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

En el marco de lo explicitado, la presentación de los resultados de la investigación por el tipo de diseño metodológico correlacional, se realiza sobre la base de la información recolectada sobre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018, permitiendo de esta manera realizar inferencias válidas para el estudio.

Tabla 2: Nivel del síndrome de Burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Síndrome burnout	N°	%
Alto	15	15,8
Medio	45	47,4
Bajo	35	36,8
Total	95	100,0

Fuente: Proyecto SByBP-UPCH

La tabla 2, muestra del total de trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, el 47.4 % (n = 45/95) presenta síndrome de burnout medio, el 36.8 % (n = 35/95) presenta síndrome de burnout bajo y el 15.8 % (n = 15/95) presenta síndrome de burnout alto.

Tabla 3: Nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Bienestar Psicológico	N°	%
Bajo	12	12,6
Promedio Bajo	12	12,6
Promedio	11	11,6
Promedio Alto	21	22,1
Alto	39	41,1
Total	95	100,0

Fuente: Proyecto SByBP-UPCH

En la tabla 3, se observa del total de trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, el 41.1 % (n = 39/95) presenta bienestar psicológico alto, el 22.1 % (n = 21/95) presenta bienestar psicológico promedio alto, el 12.6 % (n = 12/95) presenta bienestar psicológico promedio bajo, el 12.6 % (n = 12/95) presenta bienestar psicológico bajo y el 11.6 % (n = 11/95) presenta bienestar psicológico promedio.

Tabla 4: Distribución de Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Síndrome de burnout	Bienestar psicológico										Total	
	Bajo		Prom. Bajo		Promedio		Prom. Alto		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	7	51,9	8	29,4	7	18,7	13	0,0	23	0,0	15	100,0
Medio	3	30,4	2	34,4	4	35,2	6	0,0	12	0,0	45	100,0
Bajo	2	0,0	2	0,0	0	0,0	2	0,0	4	0,0	35	0,0
Total	12		12		11		21	0,0	39	0,0	95	100,0

En la tabla 4, se observa la distribución del Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico del total de los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018, en su 100 % en los niveles alto, medio y bajo.

Fuente: Proyecto SByBP-UPCH

Contrastación de la hipótesis

Hipótesis alterna

Existe relación directa positiva entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Hipótesis nula

No existe relación directa positiva entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación de Spearman dado que los datos a correlacionar no se asemejan a la forma de una distribución normal y las variables en estudio presentan escalas de medición en el nivel ordinal:

Tabla 5: Correlación de síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.

Correlaciones

			Tot.Sind.Bur	Tot.BiePsico
Rho de Spearman	Tot.Sind.Bur	Coefficiente de correlación	1,000	-,351**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	95	95
	Tot.BiePsico	Coefficiente de correlación	-,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 5, nos demuestra que existe relación entre síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, la correlación es inversa siendo el valor de Rho Spearman de -0,551 y el valor $p = 0,001$. A menor frecuencia y nivel de síndrome de burnout mayor nivel de bienestar psicológico en los trabajadores administrativos.

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

A un nivel de 0,001% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

A un nivel de 0,001% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:
por tanto el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, están relacionados significativamente.

Tabla 6: Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, según el sexo.

NIVEL SEXO	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
FEMENINO	8	8,4	24	25,3	15	15,8	49,5
MASCULINO	7	7,4	21	22,1	20	21	50,5
TOTAL	15	15,8	45	47,4	35	36,8	100%

En la tabla 6, se observa que existe un porcentaje de 41,1% en el nivel medio y bajo del síndrome de burnout en el personal femenino y un 43,1% en el personal masculino en el nivel medio y bajo de síndrome de burnout.

Tabla 7: Nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, según edad.

NIVEL EDAD	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
24 -34	5	5,3	17	17,9	7	7,4	30,6
35 -45	5	5,3	14	14,7	8	8,4	28,4
46 -56	2	2,1	8	8,4	7	7,4	17,90
57 - 68	3	3,1	6	6,3	13	13,7	23,1
TOTAL	15	15,8	45	47,3	35	36,9	100

En la tabla 7, se observa que existe un porcentaje de 25,3 % en las edades de 24 a 34 años de edad con nivel de síndrome de burnout medio y bajo, 23,1 % entre las edades de 35 a 45 con nivel medio y bajo de síndrome de burnout, 20 % en los rangos de edad de 57 a 68 en el nivel medio y bajo del síndrome de burnout, y finalmente 15,8 % en los rangos de edad de 46 a 56 en el nivel medio y bajo del síndrome de burnout.

Tabla 8: Nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, según sexo.

NIVEL SEXO	BAJO		PROMEDIO BAJO		PROMEDIO		PROMEDIO ALTO		ALTO		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
FEMENINO	8	8,4	6	6,3	7	7,4	9	9,5	17	17,9	49,5
MASCULINO	4	4,2	6	6,3	4	4,2	12	12,6	22	23,2	50,5
TOTAL	12	12,6	12	12,6	11	11,6	21	22,1	39	41,1	100

En la tabla 8, observamos que existe un porcentaje de 27,4% en el nivel alto y promedio de alto de bienestar psicológico en el personal

femenino y un 35,8% en el personal masculino en el nivel alto y promedio alto de bienestar psicológico.

Tabla 9: Nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, según edad.

NIVEL EDAD	BAJO		PROMEDIO BAJO		PROMEDIO		PROMEDIO ALTO		ALTO		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
24 -34	7	7,4	6	6,3	5	5,3	5	5,3	7	7,4	31,7
35 -45	2	2,1	2	2,1	4	4,2	9	9,5	7	7,4	25,3
46 -56	2	2,1	2	2,1	2	2,1	3	3,1	10	10,5	19,9
57 - 68	1	1	2	2,1	0		4	4,2	15	15,8	23,1
TOTAL	12	12,6	12	12,6	11	11,6	21	22,1	39	41,1	100

En la tabla 9, se puede apreciar que existe un porcentaje de 20 % en los rangos de edad de 57 a 68 con promedio alto y nivel alto de bienestar psicológico, un 16,9% en el rango de 35 a 45 años de edad con un promedio alto y nivel alto, un 13,6% en los rangos de 46 a 56 años con promedio alto y nivel alto, y un 12,7% en las edades entre 24 y 34 con promedio alto y nivel alto.

V. DISCUSIÓN

El síndrome de burnout presenta varias características que afectan a las personas en su realización personal en el trabajo, esto se evidencia en la percepción de las posibilidades de logro en el trabajo, las cuales han desaparecido, junto con vivencias de fracaso, sentimiento de baja autoestima, ausencia del ideal y fundamentalmente un alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creándose una especie de auto reclusión.

La persona afectada por esta sensación de incompetencia tratara de compensarla mediante el uso de la lectura, la asistencia de cursos y seminarios entre otros, es un proceso patológico donde el afectado actúa en sentido contrario al racional no solo se considera un mal profesional, sino que cree que nunca llegara a serlo, haga lo que haga. Esta falta de realización personal en el trabajo termina en el aislamiento profesional, disminuye la comunicación entre el afectado de burnout y sus compañeros de trabajo.

En este contexto, nuestro estudio realizado en el personal de la Dirección General de Administración de la UPCH, con el propósito básico de conocer la presencia y el nivel de burnout encontrado en los trabajadores y establecer si hubiera correlación estadística del burnout con el bienestar psicológico; los resultados evidencian que si hay correlación estadísticamente significativa del síndrome de burnout con el bienestar psicológico siendo el valor de Rho spearman de -0,551 y el valor $p = 0,001$; sin embargo debemos de manifestar que lo hallado expresa una correlación inversa es decir a menor frecuencia y nivel de síndrome de burnout mayor nivel de bienestar psicológico en los trabajadores administrativos.

Nuestros resultados coinciden con los de Velázquez (2014), en cuya investigación sobre el síndrome de Burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la Micro red de Salud de San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo, llegaron a la conclusión de que existe relación negativa entre la variable síndrome de

Burnout en sus componentes: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal con el Bienestar psicológico en sus dimensiones: auto aceptación, relación positiva, autonomía, dominio del entorno y propósito de vida.

Asimismo nuestros hallazgos concuerdan con el estudio realizado por Allpas (2016), sobre burnout y bienestar psicológico en enfermería intensiva de un hospital de Lima Metropolitana – 2017, donde encontraron que si existe relación de manera inversa en la dimensión de falta de realización personal obteniendo así un ($p < 0.05$, $r = -0,233$), concluyendo que si existe correlación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout, precisando que aquellos individuos que presenten mayor bienestar psicológico evidenciaran menor falta de realización personal.

El estudio realizado por Ibáñez et, al. (2017) sobre estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche en Arequipa – Perú, evidencia que un 19,2% de trabajadores presentan niveles altos de estrés laboral que afecta de manera considerada a su persona tanto física como emocionalmente, concluyendo que sí existe relación entre el bienestar psicológico y el estrés laboral en los trabajadores de horario nocturno del Grupo Empresarial CIRSA, que indica que cuando se experimente mayor estrés laboral no existirá un adecuado bienestar psicológico.

Por otro lado también nuestros resultados coinciden con el estudio realizado por Acuña et, al. (2013) sobre la relación entre síndrome de burnout, bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento, cuyos resultados obtuvieron una diferencia significativa en la variable de auto-aceptación de bienestar psicológico y de nivel bajo de cansancio emocional, en pos de un alto nivel de logro personal reafirmando que la auto-aceptación es uno de los criterios centrales del bienestar psicológico, concluyendo que a mayores niveles de burnout, se detectará niveles menores de bienestar psicológico.

Asimismo concordamos con los hallazgos del estudio realizado por Moreno, et al. (2016) sobre ansiedad, burnout y el bienestar psicológico en estudiantes universitarios, en Colombia, quienes llegaron a la conclusión que si existe relación entre ambas variables del síndrome de burnout y bienestar psicológico.

VI. CONCLUSIONES

Al concluir con el estudio de esta investigación se obtuvo una serie de conclusiones que permiten brindar recomendaciones para la mejora:

- Concluyendo con el logro de establecer la relación entre síndrome de burnout con el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres.

- Se determinó el nivel de síndrome de burnout con la mayor proporción de trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, el cual presenta un nivel de síndrome de burnout medio y bajo, con un 84.2 % (n = 80/95).

- Demostrando que la mayor proporción de trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, presenta un nivel de bienestar psicológico alto y promedio alto, con un 63.2 % (n = 60/95).

- Se concluye la existencia de una correlación estadística significativa del síndrome de burnout con el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres, con una estimación de correlación inversa siendo el valor de Rho spearman de -0,551 y el valor p = 0,001. A menor frecuencia y nivel de síndrome de burnout mayor nivel de bienestar psicológico en los trabajadores administrativos.

VII. RECOMENDACIONES

- La Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, debe realizar intervenciones costo beneficio para prevenir y/o controlar el síndrome de burnout, tales como charlas de prevención y promoción, actividades física, propiciar actividades recreativas, organización laboral adecuada, respeto, mantener adecuada interrelaciones personales entre otras, que la institución considere pertinente.

- Para disminuir el síndrome de burnout a un nivel bajo, recomendamos efectuar un programa de capacitación con los líderes de la universidad para que estén orientados referente al síndrome y sus consecuencias y la importancia de su afección en el bienestar y salud laboral de sus colaboradores.

- Para mantener el nivel alto de bienestar psicológico, sugerimos realizar seguimiento respectivo del nivel de productividad a través de la evaluación de desempeño, para obtener indicadores que muestren el nivel de motivación y bienestar del trabajador.

- Sugerimos considerar que a menor frecuencia y nivel de síndrome de burnout mayor será el nivel de bienestar psicológico que tendrán los trabajadores, por ende aumenta la productividad, disminuirá el ausentismo laboral, el cual será un beneficio mutuo, por ello es necesario realizar investigaciones periódicas, para tener información actualizada en cuanto las variables mencionadas.

- Para asegurar y mejorar el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sugerimos implementar estrategias como el reconocimiento, la motivación, realizar un estudio de clima laboral la cual es muy importante para cada institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, S. y Bruschi, M. (2013). Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y estrategias de afrontamiento (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Mar del Plata, Buenos Aires – Argentina.

Aliaga (2017). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los Empleados del Banco de la Nación, Lima - este 2016 (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Allpas (2016). Bienestar Psicológico y Dimensiones del Síndrome de Burnout en Tele operadores de un call center del distrito de La Victoria en Lima (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Bosqued M. (2008), Quemados el Síndrome de Burnout. España: Paidós Ibérica.

Cabrera (2017). Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento al estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito del Nuevo Chimbote (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Cotrado et.al (2016). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en docentes de educación inicial del distrito de Juliaca 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Villa Chullunquiani - Perú.

Guerra (2015). Bienestar Psicológico, Guatemala (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Santa Cruz de Quiche-Guatemala.

Hernández. Fernández, Baptista, M (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.

Hernández. Fernández, Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.

Ibáñez, et. al (2017). Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche, Arequipa (Tesis de pregrado), Universidad San Agustín, Arequipa-Perú.

Levin, Shanaffet, Keran, Busis.(2016). Burnout, satisfacción profesional y bienestar entre los residentes y becarios de neurología de EE. UU. En 2016. Artículo en Inglés | MEDLINE | ID: mdl-28667180. Artículo en Inglés | MEDLINE | ID: mdl-28667180. *Neurology*; 89(5): 492-501, 2017 Aug 01

Maslach,C y Jackson, S (1986). *Inventario Burnout de Maslach*, Madrid, TEA Ediciones.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto,California: Consulting Psychologists Press.

Moreno y Moreno (2016). La Ansiedad, el Burnout y el Bienestar Psicológico en estudiantes universitarios. *Revista Edu-fisica.com-Ciencias Aplicadas al deporte*, 8(18) ,42-46.

Olavarría (2016). *Moobing y bienestar psicológico en los docentes del ISTFB de Lima – 2016* (Tesis de postgrado) Universidad Ricardo Palma Lima – Perú.

Oramas (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanzas primaria. La Habana 2013* (Tesis para obtener el grado de Doctor) Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana-Cuba.

Pacheco (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de lima*

metropolitana 2016, (tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima-Perú.

Pillco (2017). Burnout y bienestar psicológico en enfermería intensiva de un hospital de Lima Metropolitana – 2017 (Tesis de Postgrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Sánchez Cánovas J. (1998). *Escala de Bienestar Psicológico* (2ª Edición) Madrid: TEA Ediciones.

Serrano M. et. al (Agosto, 2017). Burnout síndrome que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios, vol. 38, Ed 55, pág. 28.<http://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>

Torres (2017). Bienestar psicológico del adulto mayor del CAM-Chosica de Lima 2017 (Tesis pregrado) Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Velásquez (2014). Síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la microred de salud de San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo (Tesis de Pregrado) Universidad autónoma del Perú, Lima – Perú.

Páginas web

<https://portal.concytec.gob.pe/>

<http://www.bvs.org.pe/>

<http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>

[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S140900152015000100014&script=sci_artt_ext&tlng=en.](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S140900152015000100014&script=sci_artt_ext&tlng=en)

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/>

https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/151566476-cuestionario_burnout.pdf.

<https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODO	VARIABLE			
General	General	Alterna	Tipo y diseño	Variable 1: Síndrome de Burnout			
¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la UPCH, San Martín de Porres-2018?	Establecer la relación del síndrome de Burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la UPCH San Martín de Porres – 2018	Existe relación directa positiva entre el Síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la UPCH San Martín de Porres – 2018.	Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Correlacional. Diseño: No experimental de corte transversal	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles de rango
	Específicos	Nula		1.-Cansancio Emocional	Sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Bajo Medio Alto
	1.- Determinar el nivel síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la UPCH San Martín de Porres – 2018	No existe relación directa positiva entre el Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la UPCH San Martín de Porres – 2018.		2.- Despersonalización	Respuesta impersonal y fría hacia los receptores	5,10,11,15,22	
	2.- Demostrar el nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la UPCH San Martín de Porres – 2018	Hipótesis específicas - Existe nivel de síndrome de burnout en los trabajadores		3.-Realización Personal	Sentimiento de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.	4,7,9,12,17,18,19,21	
					Variables 2: Bienestar Psicológico		

	3.- Estimar el nivel de correlación estadística entre síndrome de burnout y bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la UPCH San Martín de Porres – 2018.	de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018. - Existe nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres-2018.		1.- Subescala de bienestar psicológico subjetivo	-Satisfacción por la vida -Felicidad y afecto	30 ítems	Alto Promedio alto Promedio Promedio Bajo
				2.- Subescala de bienestar material	-Ingresos económicos -Posiciones materiales	10 ítems	
				3.- Subescala de bienestar laboral	-Satisfacción laboral -Sentimientos y actitudes sobre el trabajo	10 ítems	
				4.- Subescala de relaciones con la pareja	-Status social -Felicidad matrimonial -Maternidad	15 ítems	

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS					
<p>El diseño de la investigación es no experimental.</p>	<p>La población está constituida por 129 trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia SMP-2018. El tipo de muestra es aleatorio. Tamaño de la muestra: 95</p>	<p>Variable 1: Síndrome de burnout Se aplicará el MBI “Inventario Burnout de Maslach” Técnica: Cuestionario Instrumento: Escala de burnout Autor: Maslach. Año: 1981 Aplicación: Colectiva</p> <p>Variable 2: Bienestar Psicológico Se aplicará el EBP “Escala de Bienestar Psicológico” Técnica: Cuestionario Instrumento: Escala de Bienestar Psicológico. Autor: José Sánchez – Cánovas Año:1998 Aplicación: Colectivo</p>					

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rango
Variable 1: Síndrome de Burnout	1.-Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Fatiga (sentimientos emocionalmente exhausta ocasionado por el propio trabajo) - Perdida de sueño - Monotonía 	9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20)	Ordinal	Bajo (0-18) Medio (19-26) Alto (27-54)
	2.Despersonalización Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Irritabilidad - Susceptibilidad (Actitudes impersonales de frialdad y alejamiento hacia los demás) - Agresividad - Indiferencia 	5 ítems (5,10,11,15,22)	Ordinal	Bajo (0-5) Medio (6-9) Alto (10-30)
	3.-Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimiento de competencia - Éxito en el ámbito laboral - Sentimiento de autosuficiencia y realización personal 	8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21)	Ordinal	Bajo (0-30) Medio (31-39) Alto (40-48)

Variable 2: Bienestar Psicológico	1.-Bienestar psicológico subjetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Afecto positivo y satisfacción - Felicidad - Bienestar 	30 ítems	Ordinal	Alto (120-150) Promedio alto (109-119) Promedio(100-108) Promedio bajo(87-99) Bajo(0-86)
	2.- Bienestar material	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos económicos - Posesiones materiales - Sentimiento y pensamiento de seguridad y de vivir cómodamente, 	10 ítems	Ordinal	Alto (41-50) Promedio alto (36-40) Promedio(32-35) Promedio bajo(26-30) Bajo(0-25)
	3.- Bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Estereotipos - Sentimientos y actitudes sobre el trabajo - Satisfacción en el ambiente laboral 	10 ítems	Ordinal	Alto (40-50) Promedio alto (35-39) Promedio(32-34) Promedio bajo(26-31) Bajo(0-25)

	4.- Relaciones con la pareja	<ul style="list-style-type: none"> - Felicidad y ajuste conyugal - Disfrute y satisfacción en la vida sexual - Buena comunicación y manifestación de respeto a la pareja 	15 ítems	Ordinal	Alto (67-75) Promedio alto (60-66) Promedio(57-59) Promedio bajo(50-56) Bajo(0-49)
--	------------------------------	---	----------	---------	--

Anexo 3: Instrumento del síndrome de Burnout

**INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT
(Maslach y Jackson, 1981)**

Instrucciones: A continuación presentamos 22 preguntas relacionados con los sentimientos que usted vivencia en su ámbito laboral, lea cada frase y responda con un aspa la opción que considere conveniente, las respuestas oscilan de 0 a 6, donde 0 es la menor frecuencia y 6 la máxima frecuencia.

Preguntas	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi labor.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado(a), al final de mi jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4.- fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6

12. Me siento activo y con mucha energía en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
Preguntas	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
13. Me siento frustrado (a) en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Ceo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que le ocurra a algunas personas de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas que trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que las personas que trato, me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 4: Instrumento de bienestar psicológico

**EBP
ESCALA DE BIENESTAR PSICOLOGICO
BIENESTAR MATERIAL**

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre sentimientos que usted pueda experimentar en su ambiente laboral, marque con una X, la opción que considere correspondiente, responder de manera espontánea y sincera.

Fecha de Aplicación:

Preguntas	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
1.- Acostumbro a ver el lado favorable de las cosas.					
2.- Me gusta transmitir mi felicidad a los demás-					
3.- Me siento bien conmigo mismo.					
4.- Todo me parece interesante.					
5.- Me gusta divertirme.					
6.- Me siento jovial.					
7.- Busco momentos de distracción y descanso.					
8.- Tengo buena suerte.					
9.- Estoy ilusionado/a.					
10.- Se me han abierto muchas puertas en mi vida.					
11.- Me siento optimista.					
12.- Me siento capaz de realizar mi trabajo.					
13.- Creo que tengo buena salud.					
14.- Duermo bien y de forma tranquila.					
15.- Me creo útil y necesario(a) para la gente					
16.-Creo que me sucederán cosas agradables.					
17.- Creo que como persona (madre, padre, esposa, esposo, trabajador, trabajadora), he logrado lo que quería.					
18.- Creo que valgo tanto como cualquier otra persona,					
19.- Creo que puedo superar mis errores y debilidades.					
20.- Creo que mi familia me quiere.					

Preguntas	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
21.- Me siento en forma.					
22.- Tengo muchas ganas de vivir.					
23.- Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.					
24.- Me gusta lo que hago.					
25.- Disfruto de las comidas.					
26.- Me gusta salir y ver a la gente.					
27.- Me concentro con facilidad en lo que estoy haciendo.					
28.- Creo que, generalmente, tengo buen humor.					
29.- Siento que todo me va bien.					
30.- Tengo confianza en mí mismo/a.					
31.- Vivo con cierto desahogo y bienestar.					
32.- Puedo decir que soy afortunado/a.					
33.- Tengo una vida tranquila.					
34.- Tengo lo necesario para vivir.					
35.- La vida me ha sido favorable.					
36.- Creo que tengo una vida asegurada, sin grandes riesgos.					
37.- Creo que tengo lo necesario para vivir cómodamente.					
38.- Las condiciones en que vivo son cómodas.					
39.- Mi situación es relativamente próspera.					
40.- Estoy tranquilo/ a sobre mi futuro económico.					

EBP
ESCALA DE BIENESTAR PSICOLOGICO
BIENESTAR LABORAL-BIENESTAR CON LA PAREJA

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre sentimientos que usted pueda experimentar en su trabajo y en su vida con su pareja, marque con una X, la opción que considere correspondiente, responder de manera espontánea y sincera.

Fecha de Aplicación:

Preguntas	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Con frecuencia	Casi siempre
1.- Mi trabajo es creativo, variado, estimulante.					
2.- Mi trabajo da sentido a mi vida.					
3.- Mi trabajo me exige aprender cosas nuevas.					
4.- Mi trabajo es interesante.					
5.- Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido.					
6.- En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.					
7.- Mi trabajo me ha proporcionado independencia.					
8.- Estoy discriminado/a en mi trabajo.					
9.- Mi trabajo es lo más importante para mí.					
10.- Disfruto con mi trabajo.					
Para Mujeres Preguntas	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	En parte de acuerdo y en parte en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- Atiendo al deseo sexual de mi esposo (pareja).					
2.- Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.					
3.- Me siento feliz como esposo (pareja).					
4.- La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.					
5.- Mi esposo (pareja) manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual					

Para Mujeres Preguntas	Totalmente en desacuerdo	Moderadame nte en desacuerdo	En parte de acuerdo y en parte en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
6.- Cuando estoy en casa no aguanto a mi esposo (pareja) en ella todo el día.					
7.- Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes.					
8.- Mi esposo (pareja) y yo tenemos una vida sexual activa.					
9.- No temo expresar a mi esposo (pareja) mi deseo sexual.					
10.- A mi esposo (pareja) le cuesta conseguir la erección.					
11.- Mi interés sexual ha descendido.					
12.- El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría.					
13.- Mi esposo (pareja) y yo estamos de acuerdo en muchas cosas					
14.- Hago con frecuencia el acto sexual.					
15.- El acto sexual me proporciona placer.					

EBP
ESCALA DE BIENESTAR PSICOLOGICO
BIENESTAR LABORAL-BIENESTAR CON LA PAREJA

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre sentimientos que usted pueda experimentar en su trabajo y en su vida con su pareja, marque con una X, la opción que considere correspondiente, responder de manera espontánea y sincera.

Fecha de Aplicación:

Preguntas	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Con frecuencia	Casi siempre
1.- Mi trabajo es creativo, variado, estimulante.					
2.- Mi trabajo da sentido a mi vida.					
3.- Mi trabajo me exige aprender cosas nuevas.					
4.- Mi trabajo es interesante.					
5.- Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido.					
6.- En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.					
7.- Mi trabajo me ha proporcionado independencia.					
8.- Estoy discriminado/a en mi trabajo.					
9.- Mi trabajo es lo más importante para mí.					
10.- Disfruto con mi trabajo.					
Para Hombres	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	En parte de acuerdo y en parte en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- Atiendo al deseo sexual de mi esposa (pareja).					
2.- Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.					
3.- Me siento feliz como esposa (pareja).					

Para Hombres Preguntas	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	En parte de acuerdo y en parte en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
4.- La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.					
5.- Mi esposa (pareja) manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual.					
6.- Cuando estoy en casa no aguanto a mi mujer (pareja) en ella todo el día					
7.- Mis relaciones sexuales, son ahora poco frecuente					
8.- Mi esposa (pareja) y yo tenemos una vida sexual activa.					
9.- No temo expresar a mi esposa (pareja) mi deseo sexual.					
10.- Me cuesta conseguir la erección.					
11.- Mi interés sexual ha descendido.					
12.- El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría.					
13.- Mi esposa (pareja) y yo estamos de acuerdo en muchas cosas.					
14.- Hago con frecuencia el acto sexual.					
15.- El acto sexual me proporciona placer.					

Anexo 5: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Estimado Usuario:

El propósito de este consentimiento es hacer de su conocimiento que nos encontramos en proceso de desarrollo de un proyecto de investigación denominada “Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede San Martín de Porres”. El objetivo del estudio es detectar posibles síntomas de estrés laboral crónico (Síndrome de Burnout) en los trabajadores de la UPCH, correlacionándolo con el Bienestar Psicológico de cada integrante, para poder prevenir con anticipación y salvaguardar la calidad de vida, dicha investigación será conducida por las Bachilleres Laura Arimuya Aquituari, y Elizabeth Rodríguez Llanque de la Universidad Privada Telesup.

A continuación realizaremos unas preguntas a través de dos escalas de evaluación llamado MBI “Inventario de Burnout” de Maslach, y el EBP “escala de Bienestar Psicológico” de José Sánchez Cánovas, cuestionarios que contienen preguntas relacionadas al ámbito laboral y personal, para ello solicitamos su valiosa colaboración, compromiso y sinceridad al completar las preguntas, cabe precisar que el contenido es confidencialidad y de carácter anónimo.

De aceptar participar en este proyecto, dar su conformidad el haber sido informado de todos los procedimientos, en caso tenga alguna duda a las preguntas efectuadas, solicitará explicación de cada una de ellas.

De antemano agradezco su apoyo en contribuir con una investigación que ayudará a facilitar alcances necesarios para salvaguardar el bienestar del personal de la DGA.

Fecha:.....

Nombre y Apellido del Participante:.....

Número de DNI:

.....

Firma del Participante

Anexo 6: Carta de autorización

Lima, 08 de mayo de 2018



Dr.
Juan Miyahira Arakaki
Director de la Dirección General de Administración
Universidad Peruana Cayetano Heredia
Presente.-

La presente es para saludarlo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que nos encontramos en el desarrollo de tesis, para obtener la Licenciatura en Psicología, la cual se titula "Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de la Dirección General de Administración", motivo por el cual solicitamos a su despacho nos conceda autorización y apoyo para realizar la ejecución del proyecto de investigación.

Asimismo la información recabada en el presente proyecto podría servir de apoyo a la Dirección Administrativa de Personal, para tener evidencia sobre el síndrome de burnout en los trabajadores de la DGA de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, y así se pueda tomar precaución y medidas necesarias para alcanzar la prevención de la salud del colaborador y generar una mejor calidad de vida.

Agradecemos la atención a la presente solicitud, quedamos de usted.

Atentamente,

Bach. Laura Arimuya Aquituari
DNI: 44918820
Universidad Privada Telesup

Bach Elizabeth Janet Rodríguez Llanque
DNI: 46394246
Universidad Privada Telesup

Dr. Walter Gómez Gonzales
INVESTIGADOR PRINCIPAL
CONCYTEC - MINSA - ESSALUD

UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP
VICERRECTOR

APROBADO.
V.B.
UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
DR. JUAN MIYAHIRA ARAKAKI
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
16 MAY 2018.

Anexo 7: Fotografías de la recolección de datos

