



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

### **UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



## **EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ESTUDIANTES DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, POR COVID 19 - 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**ZEZY YADEYDA SARDÓN ARI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:**

**DIDÁCTICA UNIVERSITARIA**

**PUNO – PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

*A Dios, que me irradia de alegría y me ilumina siempre.*

*A mi querida familia, quienes con su cariño y apoyo moral contribuyeron como pilares fundamentales para el logro de esta meta, a ellos el profundo agradecimiento por confiar siempre en mí, por ser fuente de motivación, estímulo y perseverancia para seguir bregando.*

***Zezy Sardón***



## AGRADECIMIENTO

*Un sincero agradecimiento:*

*A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y a sus autoridades que la conducen, por haberme permitido continuar con los estudios de segunda especialidad.*

*A la plana docente de la Unidad de Segunda Especialidad de la FCEDUC, mención Didáctica Universitaria.*

*A mis jurados, director y asesor de tesis, por sus valiosos consejos y orientaciones para la culminación del presente trabajo de investigación.*

*A mis familiares y amigos por haber contribuido en la culminación de la segunda especialidad y posterior obtención del Título.*

**Zezy Sardón**



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 10**

**ABSTRACT..... 11**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 13**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 14**

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 15**

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 15**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 17**

1.5.1. Objetivo general ..... 17

1.5.2. Objetivos específicos..... 17

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES ..... 18**

2.1.1. Antecedentes internacionales ..... 18

2.1.2. Antecedentes Nacionales ..... 21

2.1.3. Antecedentes Locales..... 22



<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	23
2.2.1.	Definición de Síndrome de Burnout.....	23
2.2.2.	Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	27
A.	Agotamiento emocional .....	27
B.	Despersonalización.....	28
C.	Falta de realización personal .....	28
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	29

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....	<b>31</b>
<b>3.2.</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	<b>32</b>
<b>3.3.</b>	<b>PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO</b> .....	<b>32</b>
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO</b> .....	<b>34</b>
3.4.1.	Población:.....	34
3.4.2.	Muestra:.....	35
<b>3.5.</b>	<b>DISEÑO ESTADÍSTICO</b> .....	<b>37</b>
<b>3.6.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>38</b>
<b>3.7.</b>	<b>VARIABLES</b> .....	<b>39</b>
<b>3.8.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>40</b>



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>51</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

**Área** : Interdisciplinaridad en la dinámica educativa: Ciencia Tecnología y ambiente.

**Tema** : Educación en salud.

**Fecha de sustentación: 02/set/2021**



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Unidad de posgrado – EPG- UNA PUNO .....	32
Figura 2. Nivel de Agotamiento Emocional .....	42
Figura 1. Nivel de Despersonalización .....	44
Figura 2. Nivel de Realización personal.....	46
Figura 3. Nivel de síndrome de Burnout. ....	49



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población de los estudiantes de posgrado. ....	34
Tabla 2 Distribución de la muestra de los estudiantes de posgrado.....	37
Tabla 3 Agotamiento Emocional en estudiantes posgrado.....	41
Tabla 4 Despersonalización en estudiantes de posgrado .....	44
Tabla 1 Realización personal en estudiantes de posgrado .....	46
Tabla 2 Diagnóstico para el Síndrome de Burnout .....	48





## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

EPG	: Escuela de Posgrado
USE	: Unidad de Segunda Especialidad
MBI - HSS	: Cuestionario Maslach Burnout Inventory
SB	: Síndrome de Burnout
FCEDUC	: Facultad de Ciencias de la Educación
UNA	: Universidad Nacional del Altiplano



## RESUMEN

En la actualidad la humanidad vive una época atípica. Los trabajadores tienen que enfrentarse a muchos cambios para dar continuidad a sus actividades. En ese contexto, los estudiantes de la Unidad de Posgrado cumplen dos roles paralelos, trabajan y estudian, por tal razón el objetivo de este trabajo investigación fue, determinar el nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por la Covid 19. El tipo de investigación según el propósito es básica y según el criterio de la naturaleza del problema es una investigación de tipo diagnóstico. La población estuvo conformada por 365 estudiantes de las menciones de maestría de la Unidad de posgrado, cuya muestra fue de 187 estudiantes. El instrumento de investigación aplicado fue el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI - HSS). Los resultados permiten determinar los siguientes niveles de síndrome de Burnout, para los varones se observa que el 48,8% (41) tienen un nivel medio, el 35,7% (30) presentan un nivel bajo y el 15,5% (13) tienen un nivel alto; para las mujeres se observa que el 51,5% (53) presentan un nivel medio, mientras que el 35,9% presentan un nivel bajo y el 12,6% un nivel alto. En conclusión, el 50,3% (94) de estudiantes presentan un nivel medio del síndrome de Burnout, y el 35,8% (67) presentan un nivel bajo, finalmente el 13,9% (26) presentan un nivel alto, lo cual indica que existe presencia del síndrome debido a que los estudiantes cumplen más de una responsabilidad, son estudiantes en formación y profesionales en servicio.

**Palabras claves:** Agotamiento emocional, despersonalización, estrés, realización personal, Síndrome de Burnout.



## ABSTRACT

Today humanity lives an atypical time. Workers have to face many changes to continue their activities. In this context, the students of the Postgraduate Unit fulfill two parallel roles, they work and study, for this reason the objective of this research work was to determine the level of Burnout Syndrome in students of the Postgraduate Unit of the FCEDUC - UNA -Puno, during the health emergency due to Covid 19. The type of investigation according to the purpose is basic and according to the criterion of the nature of the problem it is a diagnostic investigation. The population consisted of 365 students from the graduate unit's master's mentions, whose sample was 187 students. The research instrument applied was the Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI - HSS). The results allow determining the following levels of Burnout syndrome, for men it is observed that 48.8% (41) have a medium level, 35.7% (30) have a low level and 15.5% (13) have a high level; for women it is observed that 51.5% (53) present a medium level, while 35.9% present a low level and 12.6% a high level. In conclusion, 50.3% (94) of students present a medium level of Burnout syndrome, and 35.8% (67) present a low level, finally 13.9% (26) present a high level, which indicates that there is a presence of the syndrome because the students fulfill more than one responsibility, they are students in training and professionals in service.

**Keywords:** Emotional exhaustion, depersonalization, stress, personal fulfillment, Burnout Syndrome.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En el panorama mundial se vive una situación atípica, producto de la emergencia sanitaria ocasionada por la Covid 19. En el ámbito educativo se tuvo que buscar estrategias para dar continuidad a las actividades académicas y laborales recurriendo a formas no presenciales a través del uso de recursos tecnológicos. La educación a nivel de posgrado no fue ajena a ello, ya que las instituciones como las Unidades de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano implementaron entornos virtuales de aprendizaje para el desarrollo de las asignaturas.

Sin embargo, los estudiantes de posgrado a través de esta virtualidad de los aprendizajes, comenzaron a tener una carga extrema a nivel de trabajos y tareas virtuales propios del plan de estudios, sumado a su responsabilidad laboral y familiar de manera indistinta. Un panorama similar se vio reflejado en América Latina, donde los docentes sobrecargaron a los estudiantes de pregrado de actividades, debido al desconocimiento del manejo de la pedagogía virtual del docente (BID, 2020).

La presente investigación se realizó con la finalidad de hacer un diagnóstico sobre el nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 - 2021.

En el **capítulo I** se presenta la introducción sobre el tema de investigación, el planteamiento del problema, formulación de la pregunta de investigación, la justificación y los objetivos.

En el **capítulo II** se abordan la revisión de literatura, antecedentes de estudio, el marco teórico, y el marco conceptual relacionados al Síndrome de Burnout.



En el **capítulo III** se consideran los materiales y métodos, ubicación geográfica de estudio, periodo de duración de estudio, procedencia del material utilizado, población y muestra de estudio, diseño estadístico, procedimiento de estudios, variables y análisis de los resultados.

En el **capítulo IV** se muestran los resultados y discusión. A continuación, las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos de la investigación, los cuales complementan la investigación realizada.

### **1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud reconoció como Pandemia (World Health Organization, 2020) a la situación provocada por la Covid 19. A partir de ello muchas actividades laborales tuvieron que cambiar la oferta de sus servicios, de una modalidad presencial a una de trabajo virtual o remoto. En el Perú de acuerdo a la R.M. N° 072-2020-TR y el D.U. N° 026-2020, los empleadores del sector público y privado, en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19, quedaron autorizados para implementar el “trabajo remoto” utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita (Del Rio, 2020).

En la región Puno, la DREP estableció las Orientaciones regionales para la implementación del trabajo remoto y la estrategia “Aprendo en casa”, especificando que los docentes deben: mantener comunicación activa con el equipo directivo, padres de familia, estudiantes; elaborar portafolios virtuales y/o manuales con evidencias de las actividades desarrolladas; actualizarse en el uso de plataformas y herramientas virtuales, etc. (Orientaciones Regionales Para La Implementación Del Trabajo Remoto y La



Estrategia “Aprendo En Casa,” 2020). Quedando explícita la responsabilidad laboral recargada a los trabajadores, lo cual conlleva a días de preocupación, ansiedad y depresión para afrontar la labor pedagógica. El profesional debe recurrir a la imaginación, creatividad y uso de estrategias para responder a todas esas exigencias laborales y presentación de informes de manera paralela, dando cuenta de sus avances, sumado a la carga familiar, y cursos de capacitación para continuar su formación de posgrado.

Si el docente no tiene la capacidad para enfrentar las diversas situaciones que se le presentan, puede generar estrés, y si es constante, puede desarrollar el síndrome Burnout (Galván et al., 2010). Este síndrome psicológico se presenta en respuesta a estresores crónicos presentes en el trabajo, generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, principalmente cuando ésta es de ayuda como en el caso de docentes, médicos, y otros profesionales (Aldrete et al., 2015).

Tal es así que el 60% de estudiantes de un grupo de la mención de Administración de la Educación de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA Puno, manifestaron sentirse muy agotados con la carga laboral y académica que vienen realizando.

Este hecho permite considerar la importancia de investigar sobre el nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 – 2021.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL:**

¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC – UNA - Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 - 2021?



### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

- ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA?
- ¿Cuál es el nivel de despersonalización de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA?
- ¿Cuál es el nivel de realización personal de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación no lleva hipótesis porque no pretende relacionar dos variables ni pretende establecer las causas de los fenómenos analizados.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Se dice que el trabajo es beneficioso para la salud mental; sin embargo, un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos (OMS, 2019b). Lo cual desencadena en afectaciones de salud para el personal que labora y estudia paralelamente como los profesionales de posgrado.

La presente investigación se realizó con la finalidad de identificar el nivel de síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19.

Es importante identificar las condiciones laborales que permitan al trabajador o estudiante desempeñarse de manera saludable y adecuadamente para tener un óptimo rendimiento; para ello es necesario reconocer en las personas los niveles de estrés y más



aún cuando se presenta el estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos que conllevan a padecer del Síndrome de Burnout.

En medio de la emergencia sanitaria surge la oportunidad de abordar el conocimiento de los niveles de Síndrome de Burnout en los estudiantes de posgrado, para evidenciar la problemática social y principalmente la salud mental de las personas al frente de diversas responsabilidades en el hogar, así también al cumplimiento efectivo del trabajo profesional y laboral. El tema tiene permanencia en la actualidad, más aún que a nivel mundial vivimos una época de pandemia, donde las formas de ofrecer el servicio profesional han cambiado por la coyuntura atípica de acuerdo a las directrices de los órganos superiores institucionales.

Además, las acciones que competen al quehacer de la gestión pública requieren de un capital humano dispuesto a satisfacer numerosas necesidades y al mismo tiempo prestar un servicio de calidad a la población; motivo por el cual es oportuno tocar este tema considerando la salud mental de los trabajadores en el escenario donde se desenvuelven.

Asimismo, es un aporte para futuras investigaciones, en los aspectos teórico, metodológico y práctico. En el aspecto teórico, los resultados a los que se arribó al finalizar la investigación, coadyuvan al conocimiento de la realidad y serán de gran utilidad para las personas que desempeñan labor pedagógica y académica; además servirá como material de consulta permitiendo conocer el nivel del síndrome de burnout.

En los aspectos metodológico y práctico, se traduce como aporte para investigaciones futuras en vista de que refleja validez y confiabilidad en la metodología de investigación utilizada.





Socialmente, esta investigación aporta información relevante sobre un tema de interés público, ya que anualmente se incrementan las cifras de personas que presentan el Síndrome de Burnout, en varios sectores como salud, educación, y otros, pues se considera una enfermedad del ámbito laboral, que amerita conocer sus consecuencias para adoptar medidas institucionales de prevención y afrontamiento en favor de los trabajadores, sobre todo si la OMS en el 2019 reconoció al Síndrome de Burnout oficialmente como enfermedad a nivel mundial.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 - 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de agotamiento emocional estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC – UNA.
- Identificar nivel de despersonalización de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC – UNA.
- Identificar nivel de despersonalización de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC – UNA.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Bonilla y Jovel (2017), en el trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout en estudiantes del Posgrado de Pediatría”, se encuestaron a 43 residentes. El 70% (30) presentó cansancio emocional alto, 60% (26) tenían niveles altos de despersonalización y 37% (16) presentó niveles bajos de realización personal. Así mismo, el 58% (25) tenían síndrome de Burnout Incompleto, 7% (3) presentó Burnout completo y 35% (15) no presentó el síndrome. En conclusión, se determinó que existe el Síndrome de Burnout en los residentes de pediatría. El síndrome de Burnout incompleto fue la presentación más frecuente en más de la mitad de los estudiantes.

Aguilar et al. (2020), en otro estudio titulado “Síndrome de burnout en estudiantes de nivel superior. Análisis comparativo entre estudiantes agrupados por programa educativo dentro del Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Constitución”; desarrollado con 871 universitarios, se obtuvieron los siguientes resultados: Arquitectura = 30.7394; ingeniería Industrial = 30.3482; ingeniería en Industrias Alimentarias = 29.992; licenciatura en Administración = 27.7575; ingeniería en Electromecánica = 27.5561; ingeniería en Sistemas Computacionales = 27.3284; Gastronomía = 27.1443, e ingeniería en Gestión Empresarial = 25.8775. identificándose puntuaciones más altas en las ciencias de la ingeniería, en licenciatura y en Administración. Los resultados indican que existe un crecimiento



no uniforme, por lo tanto, no se puede reconocer que el síndrome de burnout estudiantil aumenta conforme el semestre de estudio.

Rosales-Ricardo et al. (2020), en el estudio “Síndrome de Burnout en estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador”, cuyo objetivo fue determinar los niveles de Síndrome de Burnout. En el que se utilizó el Maslach Burnout Inventory Students Survey; se encontraron los siguientes resultados: agotamiento: ítem de mayor valor el 2( $3,68 \pm 1,65$ ), el más bajo el 4( $2,24 \pm 1,58$ ). Cinismo: el 14( $1,87 \pm 1,31$ ) y el 8( $1,13 \pm 1,53$ ) respectivamente. En eficacia el 12( $4,89 \pm 1,29$ ) y el 7( $3,70 \pm 1,46$ ). En estrés el 12( $2,52 \pm 1,08$ ) y el 6( $1,59 \pm 1,00$ ) respectivamente. Más del 28 % de los estudiantes diagnosticados con niveles altos y moderados de agotamiento, casi el 19 % en los mismos niveles de Cinismo. El Agotamiento dio niveles sobre el 10 %. Casi la mitad no tenía cinismo y el 32 % tenía niveles bajos. Las Facultades con más prevalencia del SB fueron Ciencias Humanas, Educación y Ciencias de la Salud. La de menor prevalencia de SB fue Jurisprudencia y Ciencias Sociales. En conclusión, el agotamiento fue la dimensión de mayor prevalencia. El sexo femenino fue el más afectado. La mayoría de los estudiantes fueron diagnosticados con niveles bajos y moderados.

Osorio et al. (2020), en el trabajo de investigación titulada “Burnout académico en una muestra de estudiantes universitarios mexicanos”, cuyo objetivo fue, describir los niveles y tipos de burnout académico, así como su relación y diferencias con algunas variables socio- demográficas, en estudiantes de una universidad pública de México. Los resultados muestran que más de la mitad de la muestra padecía niveles medios y altos del síndrome, hallándose diferencias



significativas respecto al sexo, área de estudio, presencia de hermanos y nivel académico de la madre.

Rojas-Melgarejo (2017), en el estudio titulado “Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina de Santa Rosa del Aguaray”, cuyo objetivo fue determinar la frecuencia de síndrome de Burnout en estudiantes de Medicina, se arribó a los siguientes resultados, se encontró altos niveles de despersonalización (9,8%), altos niveles cansancio emocional (9,8%) y bajos niveles de realización personal (16,4%) de la muestra (61). La frecuencia encontrada de síndrome de Burnout en los estudiantes de medicina entrevistados fue del 28%.

Escudero y Delfín (2010), en la investigación cuyo título es “Diagnóstico del grado de síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en el personal docente del Instituto Tecnológico Superior de Xalapa-Enriquez, Veracruz, México en el Año 2009”, cuya finalidad fue elaborar un diagnóstico del grado de presencia de este síndrome durante el año 2009. Se tuvo como resultado la relación con la edad de los encuestados, ya que se confirma la hipótesis de que la presencia de este síndrome es más frecuente en la gente joven (menor de 30 años) y menos frecuente en los docentes que tienen mayor número de dependientes, además, se verificó la posible relación entre la antigüedad laboral y el grado de presencia de este síndrome entre otros resultados.

Gutiérrez (2009) en el estudio titulado “Prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de nivel medio superior”, cuyo objetivo fue establecer el nivel del Síndrome de Burnout que manifiestan los alumnos de preparatoria del Centro Universitario Promedac, presentó los siguientes resultados, que los estudiantes, presentan un burnout leve, sin embargo, de acuerdo a la media global que es de 1.81



se encuentra en los límites hacia lo moderado. Además, encontró una diferencia significativa en la variable género, siendo las mujeres las que presentan mayor burnout; respecto a la edad, los estudiantes de 15-16 y 17 -18 poseen altos niveles de este síndrome.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Olacua (2019), en su estudio “Síndrome de burnout académico en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada Arzobispo Loayza - Lima, 2018” cuyo objetivo fue determinar el nivel del Síndrome de burnout académico en estudiantes de enfermería. Los resultados indican que la mayoría tenían un nivel medio con 64.7% seguido de nivel alto con 25.9% y en menor porcentaje de nivel bajo con 9.4%; en la dimensión de agotamiento emocional, 47.1% tenían un nivel alto, 42.4% nivel medio y 10.6% nivel bajo; en la dimensión de despersonalización, 62.4% tenían un nivel medio, 23.5% nivel alto y 14.1% nivel bajo; y en la dimensión falta de realización, 65.9% tenían un nivel medio, 22.4% nivel alto y 11.8% nivel bajo. En conclusión, indica que a nivel global, la mayoría estudiantes tienen nivel medio del Síndrome de Burnout; en la dimensión agotamiento emocional fue de nivel alto; en la dimensión de despersonalización y falta de realización personal fue nivel medio.

Salinas (2018), en su investigación desarrollada, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en estudiantes adultos que trabajan, la muestra fue de 148 participantes de ambos sexos de una Universidad Privada de Trujillo – Perú. Los resultados evidencian una predominancia ligeramente en la estrategia de afrontamiento Planificación con el 15.5%, luego la estrategia desentendimiento mental con 12.2%;



la estrategia desentendimiento conductual con el 9.5%; la negación con el 8.1%; la estrategia supresión de actividades competentes que predomina en el 7.4%; así mismo, se puede reconocer que el nivel predominante en las dimensiones de Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional y Realización Personal, refleja un nivel medio con porcentajes respectivos de 41.2%, y 43.2%. Además, se percibe un nivel alto en las dimensiones Agotamiento emocional y despersonalización correspondiente a 22.3% y al 23.0% de los referidos estudiantes; en tanto que el 40.5% presentó este nivel en la dimensión Realización personal. Asimismo, evidencia una correlación entre ambas variables.

### **2.1.3. Antecedentes Locales.**

Mendoza (2018), en el estudio titulado “Síndrome de burnout en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno que realizan prácticas pre profesionales”, se tuvieron los siguientes resultados: 32 estudiantes fueron diagnosticados con síndrome de burnout equivalente a un 46% de la muestra total (70 estudiantes del VII, VIII Y IX semestre), mientras que el 54% no presentan síndrome de burnout; los estudiantes del IX semestre presentan el mayor porcentaje en agotamiento emocional (83%), el 81% de estudiantes del VIII semestre presentan un alto nivel de despersonalización y un 4% baja realización personal. Cuya conclusión es que si existe síndrome de burnout en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria que realizan prácticas pre profesionales debido a que ellos experimentan situaciones generadoras de estrés constantes, mostrando así agotamiento, actitudes negativas y distantes, además de empezar a desvalorar las actividades que realizan durante el día.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Definición de Síndrome de Burnout

El Burnout se define como síndrome por distrés interpersonal crónico en el ejercicio laboral. Además se caracteriza por sentimientos de autoeficacia reducida, desánimo, despersonalización y fatiga vinculado a las situaciones crónicas de demandas tanto vividas como excesivas en el ámbito laboral (Kahill, 1988).

Según Marrau (2009), el síndrome de burnout es una forma de progreso del estrés laboral, que se va desarrollando de los trabajadores.

El impacto del estrés en la salud varía de una persona a otra; los niveles elevados de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, burnout, etc. (OMS, 2016).

El síndrome de Burnout es una patología que se origina de la interacción del individuo con situaciones perjudiciales en el entorno de trabajo, y se traduce en un problema de nivel mundial con importantes repercusiones negativas en el sistema de salud (Alfonzo, 2018).

Según Tarik Jasarevic, después de varias décadas de estudio, el Síndrome de Burnout se incluye entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas patologías psíquicas, es la primera vez que el desgaste profesional entra en la clasificación de enfermedades, (OMS, 2019).

La expresión del Burnout determina enfáticamente el deterioro cognitivo (disminución del entusiasmo hacia el trabajo) y emocional (agotamiento psicológico), así como por actitudes y comportamiento de indiferencia e indolencia (Gil-Monte & Figueiredo-Ferraz, 2013).



Según Castro (2005), esta enfermedad se manifiesta a través del incremento de la intensidad de señales de ciertas actitudes, desde el descontento y la irritabilidad hasta estallidos emocionales, generalmente en profesionales que tienen relación de dependencia, como es en el área de prestación de servicios, allí se puede identificar a los docentes, abogados, policías, etc. y sobre todo si ejecutan sus labores en condiciones inapropiadas, con turnos excesivos, inseguridad en el cargo, remuneración insuficiente, desmotivación y carencia de recursos materiales o humanos indispensables para un adecuado desenvolvimiento laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) hacia el año 2000 consideró al síndrome de burnout como un riesgo para el trabajador debido al deterioro tanto físico como mental que se ocasiona en el mismo (Aranda et al., 2015). Y en la actualidad la OMS en el 2019 reconoció oficialmente como enfermedad a nivel mundial (OMS, 2019).

En el presente trabajo de investigación se asume el modelo de Maslach y Jackson (1981). Estos autores asumen el síndrome de Burnout, como el conjunto de síntomas relacionados al agotamiento y la fatiga que se presentan en las personas quienes tienen jornadas laborales que requieren de constante contacto con otras personas; lo cual da como resultado un bajo rendimiento y la disminución de la calidad del servicio profesional (Zegarra, 2020). De acuerdo con Maslach (1976) se estableció el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) que fue diseñado para evaluar, el agotamiento emocional, la despersonalización, y la reducida realización personal. El modelo es la herramienta más utilizada y se ha utilizado ampliamente desde los 70 (OIT, 2016).





Durante los últimos años el síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de Burnout, ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre frecuentemente en los profesionales de las organizaciones de servicios tales como en el sector salud, como médicos, profesionales de enfermería; o en el sector educativo como los maestros, así como en funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, etc, específicamente quienes trabajan en contacto directo con los usuarios de tales organizaciones (pacientes, alumnos, presos, indigentes, etc.) (Gil, 2003).

#### **a) El Burnout como daño psicosocial en la institución educativa**

Actualmente el burnout se considera como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. El burnout es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Este síndrome tiene connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores y/o estudiantes en distintos niveles (personal, social y laboral) (INSHT, 2004).

Se ha observado en varias investigaciones la relevancia que tienen las variables personales en el desarrollo del burnout. En tal sentido variables como la autoeficacia o la competencia percibida permiten demostrar un rol mediador en el proceso de burnout. Por otro lado, otros modelos han puesto de manifiesto el papel determinante de variables de carácter organizacional (por ejemplo: trato con el cliente, conflicto y ambigüedad de rol, etc.) (INSHT, 2004).



## **b) Diferenciación del burnout de otros constructos**

Una de las críticas más populares realizadas sobre el concepto de burnout (desde una perspectiva eminentemente conceptual) ha sido el hecho de considerarlo algo distinto de otros constructos como son el estrés laboral, el aburrimiento o la ansiedad. Una primera distinción entre estrés y burnout puede ser realizada atendiendo al proceso de desarrollo de este síndrome (INSHT, 2004).

El estrés hace referencia a procesos relativamente breves, en cambio el burnout es considerado la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente. Sin embargo, tanto el estrés como el burnout son fruto de la falta de equilibrio entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo considerándose una consecuencia emocionalmente negativa en el estado mental del trabajador (INSHT, 2004).

Respecto a la diferencia entre burnout y fatiga se ha señalado que la recuperación de la fatiga por parte del trabajador es relativamente rápida, mientras que la recuperación del burnout es mucho más lenta y costosa a nivel emocional. Así, la fatiga se define como el resultado de la exposición a unas exigencias de trabajo durante un cierto tiempo. Se traduce en una alteración temporal de la eficiencia funcional mental y física de la persona y está en función de la actividad precedente. Además, es un mecanismo regulador del organismo ya que es un indicador necesario de descanso para recuperar la capacidad habitual de respuesta. Puede ser de distinta intensidad, desde ligera hasta el agotamiento y se recupera con el descanso. La incidencia se da en el estado de alerta dándose una reducción en la



capacidad de atención y concentración. Finalmente, la fatiga suele ir acompañada de sentimientos de competencia y realización personal, mientras que el burnout conlleva una autoevaluación negativa y sentimiento de ineficacia laboral (INSHT, 2004).

### **2.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout se agrupa en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo (Bonilla & Jovel, 2017): sin embargo es importante destacar que Maslach y Jackson (1981) indicaron que este síndrome consta básicamente de esas tres dimensiones (Hernández et al., 2011).

#### **A. Agotamiento emocional**

Se caracteriza por la pérdida paulatina de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga (Galván et al., 2010). Se considera como cansancio físico y mental (Bonilla & Jovel, 2017).

Para Álvarez (2005), agotamiento o cansancio emocional hacer referencia al elemento central del síndrome y se caracteriza por la sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de uno mismo”. En una respuesta de protección a este sentimiento la persona se aísla del grupo creando una actitud impersonal, de deshumanización al relacionarse con las personas y compañeros del equipo, procura distanciamiento, adopta una actitud de cinismo y usa etiquetas despectivas o culpa a los demás de sus frustraciones, además, reduce su compromiso laboral, todo esto con el fin de alivianar sus tensiones y adaptarse a las circunstancias a través de esos mecanismos neuróticos (Escudero & Delfín, 2010).



Esta dimensión del síndrome de Burnout expresa una afectación a nivel personal, es decir, el agotamiento entendido como una sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional (INSHT, 2004).

## **B. Despersonalización**

Se manifiesta por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad (Galván et al., 2010), ello se traduce en sentimientos de impotencia y desesperanza (Bonilla & Jovel, 2017).

Además, para Álvarez (2005), la despersonalización implica una serie de conductas de aislamiento de aspecto pesimista y negativo, que la persona adopta y que surgen con el fin de proteger su agotamiento (Escudero & Delfín, 2010).

Esta dimensión del síndrome de Burnout expresa una afectación a nivel social, es decir, el cinismo o despersonalización, entendida como una actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo así como los compañeros/as de trabajo (INSHT, 2004).

## **C. Falta de realización personal**

Ello implica la evitación, desmotivación, baja autoestima (Bonilla & Jovel, 2017). Se manifiesta con una moral baja, falta de productividad, incapacidad para soportar la presión y una reducida autoestima, incluso problemas gastrointestinales, cardíacos, o trastornos psicósomáticos (Galván et al., 2010).

Álvarez (2005), indica que la falta de realización personal, se refiere al sentimiento donde la persona asume que las demandas laborales exceden su capacidad, no está satisfecho de sus logros profesionales. Manifiesta una sensación compleja de no ser un profesional apto para el puesto de trabajo, que



aparece al mostrar respuestas que le hacen sentir menos y que exceden de su capacidad para atenderlas debidamente (Escudero & Delfín, 2010).

Esta dimensión del síndrome de Burnout expresa una afectación a nivel profesional, es decir, la ineficacia profesional, o falta de realización personal, entendido como la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo (INSHT, 2004).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Síndrome de Burnout:** Es considerado actualmente como una enfermedad a nivel mundial, se le denomina también síndrome de desgaste laboral, agotamiento laboral. Enfermedad que está comúnmente relacionada con profesiones donde las relaciones interpersonales se presentan de manera frecuente.

**Agotamiento emocional.** Se refiere a las acciones que demuestra un sujeto tales como la sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional.

**Despersonalización.** Hace relación a una actitud que demuestra el sujeto como estar distante ante el trabajo, hacia las personas, y entre los compañeros. De manera que se relaciona cada vez menos.

**Realización personal.** Se refiere a acciones que dan la sensación de hacer adecuadamente las tareas y ser competente en el trabajo. Muestra de una actitud positiva. Este apartado considerado como una de las dimensiones del síndrome de Burnout, es importante enfatizar, puesto que, para determinar la presencia del burnout, La realización personal se comporta en sentido inverso a las otras dos dimensiones, por lo que se presume que a mayor grado de agotamiento emocional y despersonalización menor realización personal.



**Factor estresante:** Un Factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento.

**Fatiga:** Se define como el resultado de la exposición a unas exigencias de trabajo durante un cierto tiempo

**Estrés:** La OIT (2016) en base a varios estudios indica que el estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó con los estudiantes de la Unidad de posgrado de la de la FCEDUC de la UNA PUNO en el año 2021.

##### **Ámbito general:**

Departamento, Provincia y Distrito de Puno. Puno se encuentra localizado en la sierra del sudeste del país en la Meseta del Collao a:  $13^{\circ}00'66''00''$  y  $17^{\circ}17'30''$  de latitud sur y los  $71^{\circ}06'57''$  y  $68^{\circ}48'46''$  de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el Sur, con la región Tacna. Por el Este, con la República de Bolivia y por el Oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua. La región Puno se encuentra en el altiplano entre los 3,812 y 5,500 msnm y entre la ceja de selva y la Selva alta entre los 4,200 y 500 msnm. Es así que la capital, Puno, está ubicada a orillas del Lago Titicaca.

##### **Ámbito específico:**

Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

La investigación se desarrolló en este espacio puesto que los estudiantes de la maestría desarrollan actividades simultaneas, así como el desarrollo académico y profesional, además del laboral. Lo cual provoca conocer los niveles de Síndrome de Burnout.



*Figura 1.* Ubicación de la Unidad de posgrado – EPG- UNA PUNO

Fuente: Google Maps

### **3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO**

El estudio se llevó a cabo durante los meses de abril y mayo del 2021.

### **3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

Para evaluar la variable de síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario de MASLACH (MBI), diseñado para el idioma español (OMS, 2016). Este cuestionario contiene 22 preguntas, con 06 opciones de respuestas.

De acuerdo a los objetivos específicos se presentan los datos cuantitativos y cualitativos en base a las dimensiones de la variable síndrome de Burnout.

Aquí se detalla el instrumento que permitió conocer la opinión de los participantes, para estandarizar y unificar la información.





## Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I)

### FICHA TÉCNICA

**Instrumento** : Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI – HSS)

**Tipo** : Cuestionario

**Autor** : Cristina Maslach y Jackson (1981)

**Adaptado** : Adaptado por Centeno (2019).

**Aplicación** : Virtual

**Objetivo** : Detectar las repercusiones de síndrome de desgaste profesional.

**Duración** : 5 a 10 minutos.

**Estructura** : Contiene 22 preguntas divididos en 3 subáreas, con 06 opciones de respuestas:

- nunca: 0,
- pocas veces al año:1,
- una vez al mes: 2,
- unas pocas veces al mes: 3,
- una vez a la semana: 4,
- pocas veces a la semana: 5,
- todos los días: 6.

Este instrumento fue validado por Centeno (2019), quien efectuó la revalidación del contenido, porque en dicho trabajo de investigación tuvo que adecuar para su aplicación del estudio. Obteniendo un nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach = 0.911 en sus 22 ítems.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

#### 3.4.1. Población:

La población estuvo constituida por estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC – UNA PUNO, que estudian las diferentes menciones de maestría en educación, con un total de 365 estudiantes, dicha población se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

*Distribución de la población de los estudiantes de la maestría de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC –UNA PUNO*

<b>Menciones de la maestría en educación</b>	<b>Cantidad de estudiantes</b>
Maestría en Educación con mención en Didáctica de la Educación Superior	55
Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación	143
Maestría en Educación con mención en Didáctica de la Matemática	15
Maestría en Educación con mención en Didáctica de las Ciencias Sociales	19
Maestría en Educación con mención en Matemática y Comunicación en Educación Primaria	26
Maestría en Educación con mención en Ciencias del Deporte	30
Maestría en Educación con mención en Educación Inicial y Primera Infancia	30
Maestría en Educación con mención en Educación Especial	11
Maestría en Educación con mención en Educación Intercultural Bilingüe	36
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>

Fuente: Registro de matrícula en la Unidad de posgrado FCEDUC –UNAP 2020-2022.



### 3.4.2. Muestra:

Para calcular el tamaño de la muestra de los estudiantes, se realizó a través del muestreo probabilístico estratificado y se trabajó con las cantidades obtenidas de todas las menciones de la maestría en educación que hacen un total de 365 estudiantes de posgrado. A través de esta forma todos los integrantes de la población tuvieron la posibilidad de ser seleccionados luego se estratificó proporcionalmente para cada ciclo.

Para ello se adoptó el siguiente procedimiento:

#### **Determinación del tamaño de la muestra:**

Se calculó el tamaño de la muestra con un nivel de confiabilidad del 96% y un margen de error del 5%.

#### **Utilizándose la siguiente fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Si:  $Z=1,96$ ;  $e =0,05$ ;  $p=q=0,5$

#### **Dónde:**

$n$  = tamaño de la muestra.

$Z$  = nivel de confianza.

$p$  = variabilidad positiva (probabilidad de éxito).

$q$  = variabilidad negativa (probabilidad de fracaso).

$N$  = tamaño de la población.



e = precisión o error.

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 365}{365 \cdot (0.05)^2 + ((1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5))}$$

$$n = 187,167$$

**n = 187** tamaño de la muestra

### **Determinación del tamaño de cada estrato:**

Se realizó la distribución proporcional de cada estrato basándose en el tamaño de la muestra, aplicando la fórmula del repartimiento proporcional simple.

$$n_e = \frac{n_i \times n}{N}$$

### **Dónde:**

N = tamaño de la población

n = tamaño de la muestra

n<sub>i</sub> = tamaño de los estratos

n<sub>e</sub> = tamaño de la muestra de cada estrato

**Con esta fórmula se determinó la muestra para cada ciclo:**



Tabla 2

*Distribución de la muestra de los estudiantes de la maestría de la Unidad de  
Posgrado de la FCEDUC –UNA PUNO*

<b>Menciones de la maestría en educación</b>	<b>Cantidad de estudiantes</b>
Maestría en Educación con mención en Didáctica de la Educación Superior	28
Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación	73
Maestría en Educación con mención en Didáctica de la Matemática	8
Maestría en Educación con mención en Didáctica de las Ciencias Sociales	10
Maestría en Educación con mención en Matemática y Comunicación en Educación Primaria	13
Maestría en Educación con mención en Ciencias del Deporte	15
Maestría en Educación con mención en Educación Inicial y Primera Infancia	15
Maestría en Educación con mención en Educación Especial	6
Maestría en Educación con mención en Educación Intercultural Bilingüe	18
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

Fuente: Tabla 1

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

#### 3.5.1. Tipo y diseño de investigación:

##### a) Tipo de investigación:

El tipo de investigación según el propósito corresponde a la investigación básica y según la naturaleza del problema de investigación pertenece a una investigación de tipo diagnóstico (Charaja, 2014).



## b) Diseño de investigación:

Según Charaja (2004) el modelo del diseño de tipo diagnóstico es:

$$M \rightarrow O$$

**Donde:**

M = muestra de estudio

O = observaciones o información recogida

### 3.6. PROCEDIMIENTO

Se realizaron las siguientes actividades:

- Se solicitó el permiso correspondiente a la dirección de la Unidad de posgrado de la FCEDUC.
- Se coordinaron con los delegados de las diferentes menciones, para la aplicación del instrumento de investigación.
- Se les envió a los estudiantes en enlace del cuestionario elaborado a través del Formulario de Google, conteniendo sus respectivas indicaciones.
- El tiempo promedio para el desarrollo del cuestionario es de acuerdo a la ficha técnica del instrumento.

### 3.7. VARIABLES

Sistema de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Síndrome de Burnout</b>	1.1. Agotamiento emocional.	1.1.1. Sobrecarga emocional. 1.1.2. Agotamiento Físico.	<ul style="list-style-type: none"><li>• nunca</li><li>• Pocas veces al año</li><li>• Una vez al mes</li></ul>
	1.2. Despersonalización	1.2.1. Desinterés. 1.2.2. Actitud negativa hacia el paciente. Irritabilidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unas pocas veces al mes</li><li>• Una vez a la semana</li></ul>
	1.3. Realización Personal.	1.3.1. Competencia y logros. 1.3.2. Consecución de logros. 1.3.3. Baja autoestima.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pocas veces a la semana</li><li>• Todos los días</li></ul>

**Escala valorativa:**

Agotamiento emocional: El nivel bajo (0 – 12), Medio (13 - 22), Alto ( $\geq 23$ )

Despersonalización: El nivel bajo (0 - 5), Medio (6 - 15), Alto ( $\geq 16$ )

Realización Personal: El nivel Bajo (40-48), Medio (34 - 39), Alto (0 - 33)



Para considerar el diagnóstico del síndrome de Burnout se da a través de la obtención de un nivel alto en las escalas de despersonalización y agotamiento emocional, y un nivel bajo en la escala de realización personal.

### **3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Se procedió a hacer un análisis estadístico y luego interpretativo en relación a la variable síndrome de Burnout, para llegar al diagnóstico de los resultados en relación a los objetivos propuestos.





## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

Los resultados de las siguientes tablas permiten determinar y demostrar los objetivos planificados en la presente investigación considerando la información recabada.

#### Resultados según el objetivo general:

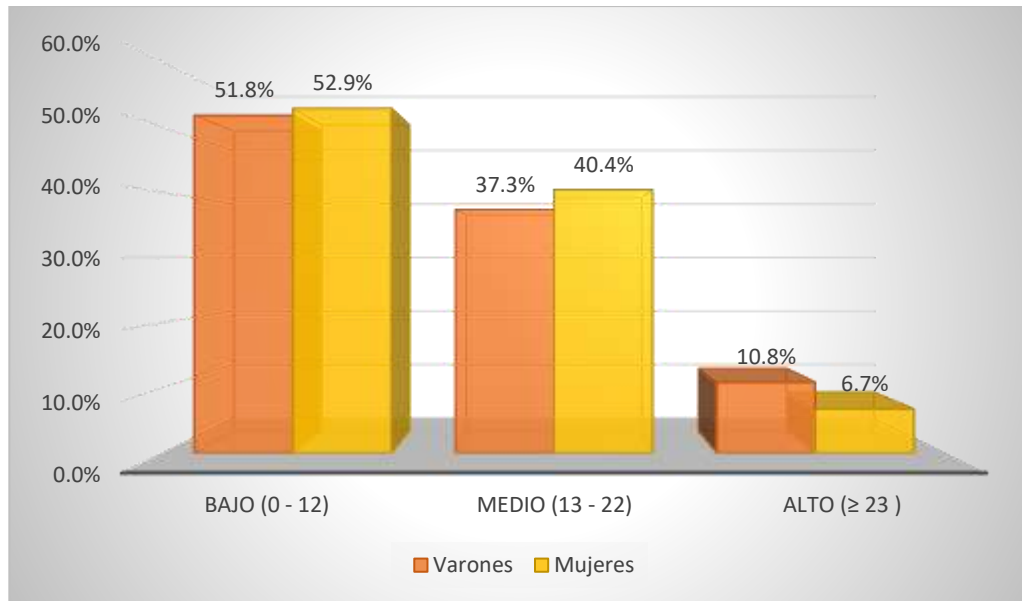
**OG:** Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 – 2021.

Tabla 3

*Agotamiento Emocional que presentan los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 – 2021.*

Sexo	Agotamiento Emocional						TOTAL	
	Bajo (0 - 12)		Medio (13 - 22)		Alto ( $\geq 23$ )		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%		
Varones	43	51.8%	31	37.3%	9	10.8%	83	100.0%
Mujeres	55	52.9%	42	40.4%	7	6.7%	104	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>52.4%</b>	<b>73</b>	<b>39.0%</b>	<b>16</b>	<b>8.6%</b>	<b>187</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno



*Figura 2.* Nivel de Agotamiento Emocional

### **Interpretación**

Los resultados de la tabla 3 y figura 2, muestran el nivel de agotamiento emocional que presentan los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 – 2021, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) aplicado, los cuales se presenta por género. Para los varones se observa que el 10,8% que representa a 9 estudiantes, tienen un alto nivel de agotamiento emocional, mientras que el 33,7% presentan un nivel medio de agotamiento emocional y el 51,8% presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, para las mujeres se tiene que el 6,7% presentan un alto nivel de agotamiento emocional seguido del 40,4% de alumnas presentan un nivel medio de agotamiento emocional y el 52,9% presentan un bajo nivel de agotamiento emocional.

Del total se observa que el 52,4% de estudiantes tienen un bajo nivel de agotamiento emocional, mientras que el 39% presentan un nivel medio de



agotamiento emocional, finalmente el 8,6% de estudiantes presentan un alto nivel de agotamiento emocional.

Estos resultados demuestran que los estudiantes de las diferentes menciones de la maestría de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC, tienen niveles bajos y medios de agotamiento emocional, lo cual indica que está presente en el síndrome de burnout. según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), los signos de agotamiento se manifiestan a través del distanciamiento emocional y cognitivo del trabajo, dado que la sobrecarga supera los límites de control de las personas, y por lo tanto se ve minada su actividad dentro de su ambiente laboral y/o académico, generando que la persona experimente falta de energía para realizar sus actividades diarias, manifestando síntomas como irritabilidad, ansiedad y cansancio que no es recuperable por la actividad del sueño (Salinas, 2018).

Una muestra de ello es que los delegados de los diferentes cursos de las menciones de maestría, antes de iniciar y/o al finalizar las horas de actividad sincrónica, indican al docente que tenga consideración con la temporalización en la presentación de los trabajos y tareas asignadas. El sustento expreso es que tienen demasiadas tareas asignadas más aun en este momento de la pandemia, con muchas reuniones virtuales, por tal razón piden mayores plazos para la presentación de trabajos en la modalidad asíncrona en el aula virtual, este panorama se va sustentando incluso por causas de salud, donde muchos estudiantes de posgrado fueron víctimas de la Covid 19 y motivo por el cual se suma al agotamiento emocional.

Tabla 4

*Despersonalización en estudiantes de Posgrado de la FCEDUC - UNA Puno, durante el Covid 19 -2021*

Sexo	Despersonalización						TOTAL	
	Bajo (0 - 5)		Medio (6 - 15)		Alto ( $\geq 16$ )		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%		
Varones	64	76.2%	18	21.4%	2	2.4%	84	100.0%
Mujeres	90	87.4%	12	11.7%	1	1.0%	103	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>82.4%</b>	<b>30</b>	<b>16.0%</b>	<b>3</b>	<b>1.6%</b>	<b>187</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno.

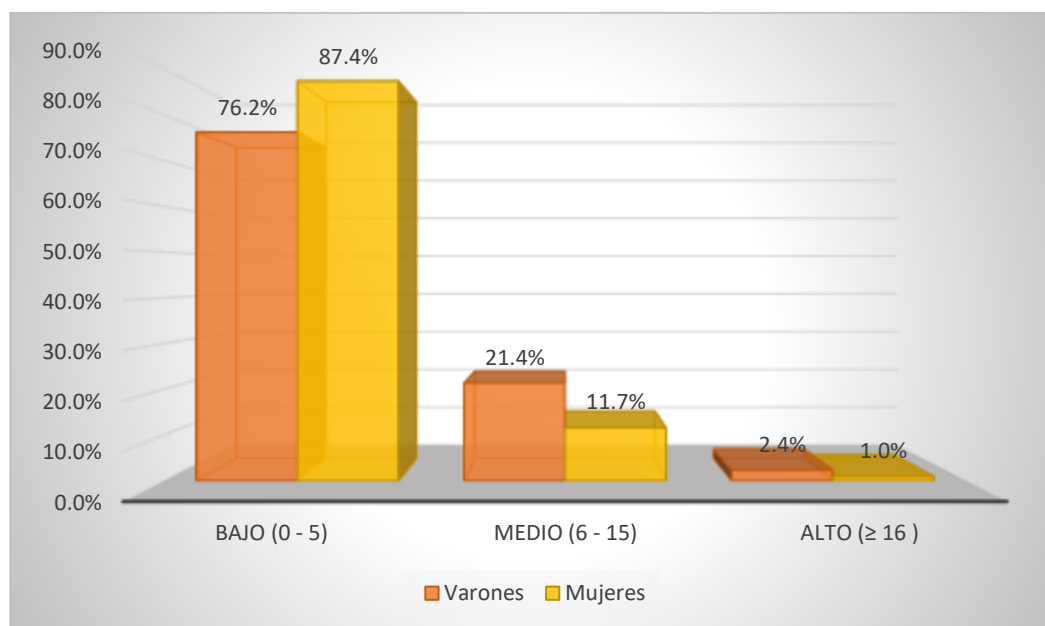


Figura 3. Nivel de Despersonalización.

### Interpretación

Los resultados de la tabla 4 y figura 3, muestran la despersonalización que presentan los estudiantes de Post Grado de la FCEDUC - UNA Puno, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) los cuales se presentan por género. Para



los varones se observa que el 76,2% que representa a 64 estudiantes tienen un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 21,4% presentan un nivel medio de despersonalización y el 2,4% presentan un alto nivel de despersonalización, para las mujeres tenemos que el 87,4% presentan un nivel bajo de despersonalización seguido del 11,7% de alumnas, que presentan un nivel medio y solo el 1% presentan un alto nivel de despersonalización.

Del total se puede observar que el 82,4% de estudiantes de post grado de la UNA Puno, tienen un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 16% presentan un nivel medio de despersonalización, finalmente solo el 1,6% de estudiantes presentan un alto nivel de despersonalización.

Según los resultados obtenidos demuestran que los estudiantes de las diferentes menciones de la maestría de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC, presentan mayor nivel bajo y medio de despersonalización, lo cual indica que los estudiantes no presentan altos niveles que afirmen el síndrome de burnout. Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), la despersonalización se expresa con el maltrato a los usuarios, evitando acercarse a los mismos para evitar el desgaste y demuestran actitudes negativas, insensibilidad, falta de empatía hacia las personas con las que interactúa, específicamente a las personas que se atiende dentro del trabajo, producto de las dificultades y problemas interpersonales y el retraimiento (Salinas, 2018).

Por tanto, los estudiantes de posgrado con esos resultados, no llegaron al nivel alto que significaría perder la empatía con las personas que les rodean, y eso se ratifica cuando los delegados de los cursos, argumentan en base a consensos grupales y decisiones empáticas con sus compañeros por salud y otros aspectos

comunes. Además, implica que en calidad de docentes están cumpliendo una labor muy sacrificada y empática con sus estudiantes, de lo contrario sería alarmante tener cifras en el nivel alto.

Tabla 5

*Realización personal en estudiantes de Posgrado de la FCEDUC - UNA Puno, durante el Covid 19 - 2021*

Sexo	Realización personal						TOTAL	
	Bajo (40 - 48)		Medio (34 - 39)		Alto (0 - 33)		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%		
Varones	63	75.0%	20	23.8%	1	1.2%	84	100.0%
Mujeres	73	70.9%	29	28.2%	1	1.0%	103	100.0%
TOTAL	136	72.7%	49	26.2%	2	1.1%	187	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno.

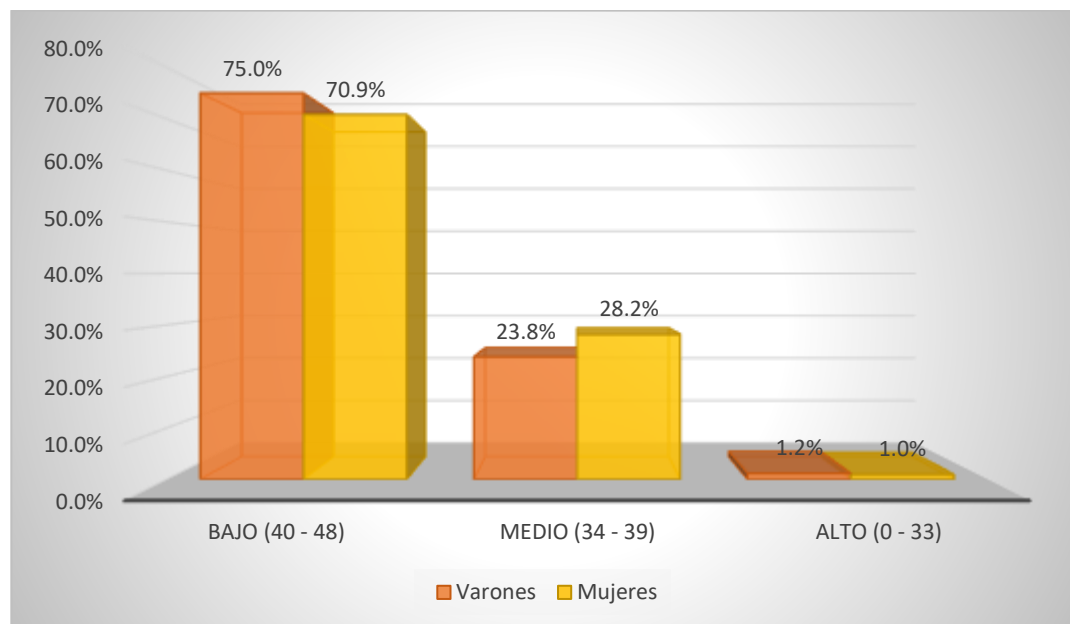


Figura 4. Nivel de Realización personal.



## Interpretación

Los resultados de la tabla 5 y figura 4, muestran el nivel de realización personal que presentan los estudiantes de Post Grado de la FCEDUC - UNA Puno, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) los cuales se presentan por género. Para los varones se observa que el 75% que representa a 63 estudiantes tienen un nivel bajo de realización personal, mientras que el 23,8% presentan un nivel medio de realización personal y el 1,2% presenta un nivel alto de realización personal, para las mujeres se tiene que el 70,9% presentan un nivel bajo de realización personal, seguido del 28,2% de alumnas, que presentan un nivel medio de realización personal y el 1% presentan un nivel alto de realización personal.

Del total se puede observar que el 72,7% de estudiantes tienen un nivel bajo de realización personal, mientras que el 26,2% presentan un nivel medio de realización personal, finalmente el 1,1% presentan un nivel alto de realización personal.

Estos resultados demuestran que los estudiantes de las diferentes menciones de la maestría de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC, tienen niveles bajos y medios de realización personal, lo indica que está presente en el síndrome de burnout. Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), la falta de realización personal, hace referencia al sentimiento de no lograr las metas personales y organizacionales, por lo que se tiene una percepción negativa de uno mismo y de las situaciones que se generan a su alrededor. Por lo tanto, se desprecia el entusiasmo que se tiene para trabajar y el sentimiento de competencia, valorándose negativamente, lo que afecta el progreso laboral, la productividad y eficacia de los trabajadores (Salinas, 2018).

Este resultado es preocupante, debido a que los estudiantes de posgrado estarían manifestando poca valoración por el esfuerzo realizado más aun esta época de pandemia, sintiendo ineffectividad y estar abrumados por las exigencias del trabajo, la insuficiencia laboral y la baja autoestima. Ya que los niveles bajos en esta dimensión implican presencia del síndrome de Burnout, por ello para considerar el diagnóstico se considera el resultado de manera inversa.

Tabla 6

*Diagnóstico para el Síndrome de Burnout en estudiantes de Posgrado de la FCEDUC - UNA Puno, durante el Covid 19-2021*

Sexo	Síndrome de Burnout						TOTAL	
	Bajo (0 - 27)		Medio (28 - 56)		Alto (57 - 84)		Fr.	%
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%		
Varones	30	35.7%	41	48.8%	13	15.5%	84	100.0%
Mujeres	37	35.9%	53	51.5%	13	12.6%	103	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>35.8%</b>	<b>94</b>	<b>50.3%</b>	<b>26</b>	<b>13.9%</b>	<b>187</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno.



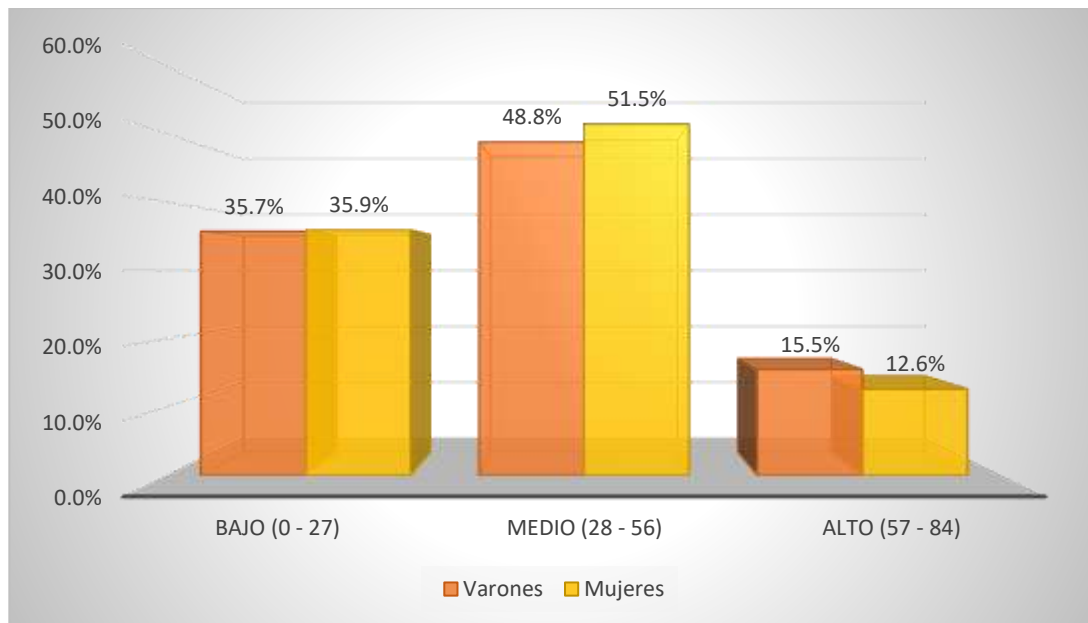


Figura 5. Nivel de síndrome de Burnout.

### Interpretación

En la tabla 6 y figura 5 se refleja el resumen y respuesta al objetivo general de la presente investigación, es decir, considerando las escalas para diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout que presentan los estudiantes de Post Grado de la FCEDUC - UNA Puno, se pudo determinar los siguientes niveles de síndrome de Burnout en los estudiantes, para los varones se observa que el 48,8% que representa a 41 estudiantes tienen un nivel medio para el síndrome de Burnout, luego se observa que el 35,7% que representa a 30 estudiantes presentan un nivel bajo para el síndrome de Burnout y el 15,5% que representa a 13 estudiantes tienen un nivel alto para el síndrome de Burnout, para las mujeres se observa que el 51,5% que representa a 53 mujeres presentan un nivel medio para el síndrome de Burnout, mientras que el 35,9% presentan un nivel bajo para el síndrome de Burnout y el 12,6% presentan un nivel alto.



Además de manera general el 50,3% (94) de estudiantes de la maestría de la Unidad de posgrado de la FCEDUC - UNA Puno, presentan un nivel medio para el síndrome de Burnout, y el 35,8% (67) presentan un nivel bajo, finalmente el 13,9% que representan a 26 estudiantes presentan un nivel alto para el síndrome de Burnout. Lo cual indica que los estudiantes presentan el síndrome de burnout, considerando de manera general que presentaron niveles bajos en la realización personal y niveles medios y bajos en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) el síndrome de burnout se como respuesta frente a los estresores interpersonales, caracterizado por la despersonalización, el agotamiento emocional y la reducida realización personal, por ello, indican que el burnout es una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal (Salinas, 2018).

Es posible reconocer que, si antes de la pandemia muchos profesionales del sector educativo padecían de estrés laboral, ahora que la humanidad vive una pandemia, con medidas de emergencia sanitaria y confinamientos obligatorios, tengan que vivir situaciones estresantes más agudos, por las diversas formas de afronte en el marco laboral y académico, con desventajas en el dominio de la tecnología a los que fueron expuestos tanto docentes y estudiantes.



## 4.2. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se recurrió a la revisión de investigaciones o estudios nacionales e internacionales relacionados con la variable síndrome de Burnout, que sirvieron de guía y fundamento para diagnosticar el nivel del mismo a nivel general y en sus respectivas dimensiones, de esa forma se encontraron estudios realizados en diferentes áreas profesionales, tales como en el sector salud, educativo, etc.

Los resultados de la presente investigación sobre el diagnóstico de síndrome de Burnout en estudiantes de la maestría de la Unidad de posgrado de la FCEDUC de la UNA Puno, indican que a nivel general prevalece un nivel medio de presencia del síndrome con un 50.3 % (94), seguido de un 35.8% (67) con niveles bajos y un 13.9% poseen un nivel alto de síndrome de Burnout, tal como se muestra en la tabla 6 y figura 5.

Lo cual indica que el 50% poseen presencia del síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de Burnout, ya que trabajan en contacto directo con personas claro está que en esta modalidad virtual, se da a través de las sesiones sincrónicas a través de video llamadas, etc. Este panorama ya lo advertía Gil (2003), cuando indicaba que este síndrome ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre de manera frecuente en los profesionales de las organizaciones de servicios en el caso del sector educativo como los maestros y/o alumnos, quienes están en contacto directo con los usuarios. Más aun durante una época de pandemia por la Covid 19, el estudiante de posgrado cumple una responsabilidad paralela con su ámbito laboral.



De manera similar Bonilla y Jovel (2017), en su investigación “Síndrome de Burnout en estudiantes del Posgrado de Pediatría” donde se encuestaron a 43 residentes, el 58% (25) tenían síndrome de Burnout Incompleto, 7% (3) presentó Burnout completo y 35% (15) no presentó el síndrome. En conclusión, se determinó que existe el Síndrome de Burnout en los residentes de pediatría. El síndrome de Burnout incompleto fue la presentación más frecuente en más de la mitad de los estudiantes.

Además Mendoza (2018), en el estudio titulado “Síndrome de burnout en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno que realizan prácticas pre profesionales”, reporta que 32 estudiantes fueron diagnosticados con síndrome de burnout equivalente a un 46% de la muestra total (70 estudiantes del VII, VIII Y IX semestre), mientras que el 54% no presentan síndrome de burnout, lo que hace referencia a estudiantes que cumplen una responsabilidad compartida entre la realización de sus prácticas pre profesionales y ser estudiantes en formación como sus demás compañeros (as) de los demás ciclos o semestres; algo similar sucede con los estudiantes de posgrado, a diferencia que estos son profesionales en servicio.

En ese sentido Rosales-Ricardo et al. (2020), en el estudio “Síndrome de Burnout en estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador”, indica que las Facultades con más prevalencia del Síndrome de Burnout fueron Ciencias Humanas, Educación y Ciencias de la Salud. La de menor prevalencia de SB fue Jurisprudencia y Ciencias Sociales. Lo cual refiere que los profesionales de educación tienen la tendencia a presentar dicho síndrome, así como lo refería Gil (2003), en párrafos anteriores.



Por tanto, se considera que este problema afecta más a quienes no logran adaptarse a los eventos estresantes propios del ambiente educativo, y todo indica que esta condición es más recurrente en las instituciones universitarias que no facilitan el desempeño de los estudiantes al no proveerles de suficientes recursos para la realización del trabajos académicos y/o al recibir exigencia excesiva de la parte de los docentes (Osorio et al., 2020).

Así mismo, Osorio et al. (2020), en el trabajo de investigación titulada “Burnout académico en una muestra de estudiantes universitarios mexicanos”, obtuvo resultados que indican que más de la mitad de la muestra padecía niveles medios y altos del síndrome.

Frente a estos resultados, es importante hacer referencia que los profesionales de salud o estudiantes universitarios en ese sector tienen aun más prevalencia de presentar dicho síndrome como lo ratifica Olacua (2019), en su estudio “Síndrome de burnout académico en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada Arzobispo Loayza - Lima, 2018”, donde los resultados indican que la mayoría tenían un nivel medio con 64.7% seguido de nivel alto con 25.9% y en menor porcentaje de nivel bajo con 9.4%; en la dimensión de agotamiento emocional, 47.1% tenían un nivel alto, 42.4% nivel medio y 10.6% nivel bajo; en la dimensión de despersonalización, 62.4% tenían un nivel medio, 23.5% nivel alto y 14.1% nivel bajo; y en la dimensión falta de realización, 65.9% tenían un nivel medio, 22.4% nivel alto y 11.8% nivel bajo. En conclusión, a nivel general, la mayoría estudiantes de enfermería tienen nivel medio del Síndrome de Burnout.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Considerando las escalas para diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout que presentan los estudiantes de la Unidad de posgrado de la FCEDUC - UNA Puno, se pudo determinar los siguientes niveles de síndrome de Burnout, para los varones se observa que el 48,8% (41) estudiantes tienen un nivel medio, el 35,7% (30) de estudiantes presentan un nivel bajo y el 15,5% (13) de estudiantes tienen un nivel alto; para las mujeres se observa que el 51,5% (53) presentan un nivel medio, mientras que el 35,9% presentan un nivel bajo y el 12,6% presentan un nivel alto; de forma global el 50,3% (94) de estudiantes de la Unidad de posgrado de la FCEDUC - UNA Puno, presentan un nivel medio para el síndrome de Burnout, y el 35,8% (67) presentan un nivel bajo, finalmente el 13,9% (26) presentan un nivel alto, lo cual indica que existe presencia del síndrome debido a que los estudiantes cumplen más de una responsabilidad son estudiantes con carga laboral como profesionales en servicio.

**SEGUNDA:** Respecto al nivel de agotamiento emocional que presentan los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19 – 2021, se observa que el 10,8% varones, tienen un alto nivel de agotamiento emocional, mientras que el 33,7% presentan un nivel medio de agotamiento emocional y el 51,8% presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, para las mujeres se tiene que el 6,7% presentan un alto nivel de agotamiento emocional seguido del 40,4% presentan un nivel medio de agotamiento emocional y el 52,9% presentan un bajo nivel de agotamiento emocional. Del total se observa que el 52.4%



de estudiantes tienen un bajo nivel de agotamiento emocional, mientras que el 39% presentan un nivel medio, y el 8,6% presentan un alto nivel de agotamiento emocional. Lo cual indica que en esta dimensión existe prevalencia en un nivel bajo y medio, poniendo en evidencia la presencia del síndrome.

**TERCERA:** Sobre la dimensión de la despersonalización que presentan los estudiantes de Post Grado para los varones se observa que el 76,2% de estudiantes tienen un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 21,4% presentan un nivel medio y el 2,4% presentan un nivel alto; para las mujeres se tiene que el 87,4% presentan un nivel bajo de despersonalización seguido del 11,7%, que presentan un nivel medio y solo el 1% presentan un alto nivel de despersonalización. Del total se observa que el 82,4% de estudiantes de post grado de la UNA Puno, presentan un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 16% presentan un nivel medio de despersonalización, finalmente solo el 1,6% de estudiantes presentan un nivel alto de despersonalización; lo cual indica que en esta dimensión prevalece el nivel bajo y medio, significa que los docentes mantienen la cordura y no adoptan actitudes y respuestas cínicas hacia las personas que les rodean como sus estudiantes y colegas.

**CUARTA:** Sobre el nivel de realización personal que presentan los estudiantes de Post Grado de la FCEDUC - UNA Puno, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) se observa que el 75% de varones tienen un nivel bajo de realización personal, mientras que el 23,8% presentan un nivel medio y el



1,2% presenta un nivel alto, para las mujeres se tiene que el 70,9% presentan un nivel bajo de realización personal, seguido del 28,2%, que presentan un nivel medio y el 1% presentan un nivel alto de realización personal. Del total se puede observar que el 72,7% de estudiantes tienen un nivel bajo de realización personal, mientras que el 26.2% presentan un nivel medio, finalmente el 1,1% presentan un nivel alto. Lo cual indica que los estudiantes demuestran pérdida de confianza en la realización personal y una presencia de bajos niveles de autoconcepto. Los niveles bajos de esta dimensión indican indicio del síndrome de Burnout.





## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al director de la Unidad de posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, promover talleres de técnicas de respiración y relajación, de manera grupal una vez al mes, donde el estudiante realice procedimientos y actividades que reduzcan la tensión física y/o mental, reduciendo sus niveles de Burnout,

**SEGUNDA:** A los docentes de la escuela de posgrado a desarrollar actividades referidas a la aplicación de técnicas de respiración y relajación en sus clases virtuales, además de administrar de manera adecuada las actividades síncronas y asíncronas en el aula virtual.

**TERCERA:** A los estudiantes de la maestría, utilizar diferentes estrategias de organización del tiempo como agendas electrónicas u otras que les permitan llevar de manera más óptima el desarrollo de los cursos del plan de estudios de la escuela de posgrado en sus diversas menciones. De esa forma puedan cumplir con sus responsabilidades en todos los escenarios laborales, académicos, familiares y sociales.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. I., Arvizu, R., & Flores, Á. E. (2020). Síndrome de burnout en estudiantes de nivel superior. Análisis comparativo entre estudiantes agrupados por programa educativo dentro del Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Constitución. *RICS Revista Iberoamericana de Las Ciencias de La Salud*, 9(17), 1–24.  
<https://doi.org/10.23913/rics.v9i17.82>
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M. I., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 32–36.  
<https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000100007>
- Alfonzo, I. (2018). *Síndrome de burnout en residentes del postgrado de puericultura y pediatría. ciudad hospitalaria dr. enrique tejera. edo. carabobo. 2017.*
- Aranda, C., Barraza, J. H., Romero, J. J., Quiñonez, L. A., Cenicerros, A. P., Gonzalez, G., & ESparza, J. A. (2015). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en médicos generales de Tepic , Nayarit ( México ). *Salud Uninorte*, 31(2), 245–254.
- BID. (2020). La Educación Superior En Tiempos De Covid-19. In *Aportes de la segunda Reunión del Diálogo Virtual con Rectore de Universidades Lídered de América Latina*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-superior-en-tiempos-de-COVID-19-Aportes-de-la-Segunda-Reunion-del-Diálogo-Virtual-con-Rectores-de-Universidades-Lideres-de-America-Latina.pdf>
- Bonilla, P. S., & Jovel, L. E. (2017). Síndrome de Burnout en estudiantes del Posgrado de Pediatría. *Acta Pediátrica Hondureña*, 7(2), 631–640.  
<https://doi.org/10.5377/pediatrica.v7i2.6958>



- Castro, R. (2005). SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL Breve referencia a sus Manifestaciones en Profesores Universitarios. In *Anuario N°28* (Vol. 28).
- Centeno, J. (2019). Condiciones laborales psicosociales y Síndrome de Burnout en las enfermeras de un servicio de emergencias pediátricas, Lima – 2019 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38783>
- Charaja, F. (2014). *El MAPIC en la metodología de la investigación*.
- Del Rio, O. (2020). El coronavirus y su impacto en la actividad laboral. *La Ley*.
- Orientaciones regionales para la implementación del trabajo remoto y la estrategia “aprendo en casa,” (2020).
- Escudero, J., & Delfín, L. A. (2010). Diagnóstico del grado de síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en el personal docente del Instituto Tecnológico Superior de Xalapa-Enriquez, Veracruz, México en el Año 2009. *Ciencia Administrativa*, 2, 73–81.
- Galván, M. G., Aldrete, M. G., Preciado, L., & Medina, S. (2010). Factores psicosociales y síndrome burnout en docentes de nivel preescolar de una zona escolar de Guadalajara, México. *Revista de Educación y Desarrollo*, 14.
- Gil-Monte, P. R., & Figueiredo-Ferraz, H. (2013). Psychometric properties of the “Spanish Burnout Inventory” among employees working with people with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 57(10), 959–968. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2012.01591.x>
- Gil, P. (2003). El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Síndrome De Burnout) En



- Profesionales De Enfermería. *Revista Electrónica Internacinal PSY*, 1(1), 19–33.  
<http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Gutiérrez, D. (2009). Prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de nivel medio superior. *Ined*, 1(11), 29–38.
- Hernández, J., Granada, P., & Carmona, J. (2011). Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia. *Negotium*, 7(20), 22–37.
- INSHT. (2004). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición*. <http://www.wont.uji.es>
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 29(3), 284–297.  
<https://doi.org/10.1037/h0079772>
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos En Humanidades*, X(19), 167–177.
- Mendoza, L. (2018). *Síndrome de Burnout en Estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria Universidad Nacional del Altiplano - Puno, que realizan prácticas preprofesionales*. Universidad Nacional del Altiplano - Puno.
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. In O. I. del Trabajo (Ed.), *Gestión de las Personas y Tecnología* (Vol. 9, Issue 25).  
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Olacua, E. B. (2019). *Síndrome de burnout académico en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada Arzobispo Loayza - Lima, 2018*. Universidad Privada



Arzobispo Loayza.

OMS. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*.

OMS. (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado.”* Médicos y Pacientes.

Osorio, M., Parrello, S., & Prado, C. (2020). Burnout académico en una muestra de estudiantes universitarios mexicanos. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 2(55), 27–37.

Rojas-Melgarejo, J., Mereles-Oviedo, F., Barrios, I., & Torales, J. (2017). Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina de Santa Rosa del Aguaray. *Medicina Clínica y Social*, 1(1), 26–30.

<http://www.medicinaclinicaysocial.org/index.php/MCS/article/view/8>  
<http://www.medicinaclinicaysocial.org/index.php/MCS/article/view/8>

Rosales-Ricardo, Y., Mocha-Bonilla, J., & Ferreira, J. (2020). Síndrome de Burnout en estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. *Enfermería Investiga*, 5(2), 37–41.

Salinas, A. (2018). *Estrategias de Afrontamiento y Síndrome de Bournout en estudiantes universitarios adultos que trabajan de una Universidad de Trujillo* [Universidad Privada del Norte].

<http://www.scielo.br/pdf/eav/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).

World Health Organization. (2020). *WHO announces COVID-19 outbreak a pandemic*. 11-03-2020. <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/who-announces-covid-19-outbreak-a-pandemic>



Zegarra, A. (2020). Inteligencia emocional y burnout académico en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima 2019 [UNiversidad Privada del Norte]. In *Transtornos Alimenticios*. <http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).



# ANEXOS

## Anexo N° 1

### Matriz de consistencia

Preguntas	Objetivos	Variables	Dimensiones e indicadores	Escala	Métodos
¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19-2021?	<b>General:</b> Determinar nivel de Síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA-Puno, durante la emergencia sanitaria por Covid 19-2021	<b>Síndrome de Burnout</b>	1. Agotamiento emocional. • Sobrecarga emocional. • Agotamiento Físico.	• Nunca • Pocas veces al año • Una vez al mes unas pocas	<b>Tipo y diseño de investigación:</b> Diagnóstico <b>Población y muestra:</b> <b>Población: 365</b> <b>Muestra: 187</b>
<b>Específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA?	<b>Específicos:</b> Identificar el nivel de agotamiento emocional de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA		2. Despersonalización • Desinterés. • Actitud negativa • Irritabilidad.	• Veces al mes • Una vez a la semana	
¿Cuál es el nivel de despersonalización de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA?	Identificar nivel de despersonalización de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA .		3. Realización Personal. • Competencia y consecución de logros. • Baja autoestima.	• Pocas veces a la semana • Todos los días	
¿Cuál es el nivel de realización personal de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA?	Identificar nivel de despersonalización de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la FCEDUC - UNA.				





**Anexo N° 2:** Instrumento de investigación

**INVENTARIO DE MASLACH (MBI-HSS)**

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted experimenta ese sentimiento:

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

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mis estudios.							
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de estudios.							
3	Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de estudio.							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Estar todo el día con otras personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento “agotado(a)” por mi trabajo académico.							
9	Creo que estoy influyendo de manera positiva con mis estudios de posgrado en la vida de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estudio en el posgrado.							
11	Me preocupa el hecho de que estudiar este posgrado me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo(a).							



13	Me siento frustrado(a) en mis estudios de posgrado.								
14	Creo que estoy estudiando demasiado.								
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a alguna persona con las que tengo que interactuar.								
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés								
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas con las que estudio el posgrado								
18	Me siento estimulado(a) después de estudiar en contacto virtual con personas.								
19	He conseguido muchas cosas útiles en mis estudios de posgrado								
20	Siento que ya no puedo más. Me siento acabado(a).								
21	En mis estudios de posgrado trato los problemas con mucha calma.								
22	Creo que las personas en mi entorno académico me culpan de algunos de sus problemas.								

**Gracias por su  
participación.**