



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL**  
**ENGAGEMENT DE LOS DOCENTES DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES DURANTE LA PANDEMIA**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**BRENDA YAHAIRA AMPA LIMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACION CON EL ENGAGEMENT DE LOS DOCENTES DE CIENCIAS EMPRESARIALES DURANTE LA PANDEMIA**

AUTOR

**BRENDA YAHAIRA AMPA LIMA**

RECuento DE PALABRAS

**28015 Words**

RECuento DE CARACTERES

**135289 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**116 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 23, 2024 12:45 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 23, 2024 12:47 PM GMT-5**

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 13% Base de datos de Internet
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Dr. Manuel Anchauri Quispe

Dr. Edgar Danilo Callehuancá Avalos  
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA

Resumen



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, en primer lugar, por darme una segunda oportunidad de vida. A mis padres, Arturo y Tomasa por su paciencia y amor. A mi hermana Katia, por ser mi más grande apoyo y motivación en cada etapa de mi vida universitaria y laboral. A Asrael, por estar a mi lado mientras redactaba mi trabajo de investigación. A Jimmy, por su apoyo y amor. A mí, por no rendirme.

Este logro no hubiese sido posible sin ellos.

**Brenda Yahaira Ampa Lima**



## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera directa e indirecta a la realización de esta tesis.

Em primer lugar, A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración por recibirme en sus aulas y brindarme las enseñanzas oportunas para mi formación profesional.

Agradecer a mi asesor de tesis, Dr. Manuel Anchapuri por orientarme en el proceso de elaboración de tesis, agradecimiento por la confianza, gratitud infinita y reconocimiento por hacer posible el presente trabajo de investigación.

También quiero agradecer a la Escuela Profesional de Administración, Escuela Profesional de Ingeniería Económica y la Escuela Profesional de Contabilidad por apoyarme en su colaboración para realizar la aplicación del cuestionario de investigación, lo que ha permitido la obtención de datos valiosos para ejecutar esta tesis.

**Brenda Yahaira Ampa Lima**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>15</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>21</b>
1.2.1 Pregunta General .....	21
1.2.2 Preguntas Especificas .....	21
<b>1.3 HIPÓTESIS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
1.3.1 Hipótesis General .....	22
1.3.2 Hipótesis Específicas.....	22
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>23</b>
<b>1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>24</b>
1.5.1 Objetivo General .....	24
1.5.2 Objetivos Específicos.....	24

## CAPÍTULO II



## REVISIÓN DE LA LITERATURA

<b>2.1</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>26</b>
2.1.1	A Nivel Internacional .....	26
2.1.2	A Nivel Nacional.....	29
2.1.3	A Nivel Local.....	31
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>32</b>
2.2.1	Síndrome de Burnout .....	32
2.2.2	Denominaciones del Síndrome de Burnout.....	32
2.2.3	Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	33
2.2.3.1	Agotamiento Emocional .....	33
2.2.3.2	Despersonalización .....	34
2.2.3.3	Realización Personal.....	35
2.2.4	Discriminación del Síndrome de Burnout con otros constructos.....	36
2.2.4.1	Estrés Laboral .....	36
2.2.4.2	Fatiga física.....	37
2.2.4.3	Depresión.....	38
2.2.5	Causas del Síndrome de Burnout .....	39
2.2.6	Fases del Síndrome de Burnout.....	40
2.2.6.1	Primera Fase - Entusiasmo .....	40
2.2.6.2	Segunda Fase -Estancamiento .....	41
2.2.6.3	Tercera Fase - Frustración .....	41
2.2.6.4	Cuarta fase - Apatía .....	42
2.2.7	Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	42
2.2.7.1	Entorno laboral .....	43
2.2.7.2	Entorno familiar.....	43



2.2.7.3 Entorno personal.....	44
2.2.8 Instrumento Maslach Burnout Inventory .....	44
2.2.8.1 Subescala de agotamiento o cansancio emocional .....	46
2.2.8.2 Subescala de despersonalización .....	46
2.2.8.3 Subescala de realización personal. ....	46
2.2.9 Engagement.....	48
2.2.10 Engagement laboral.....	49
2.2.11 Dimensiones del Engagement .....	50
2.2.11.1 Vigor .....	50
2.2.11.2 Dedicación .....	51
2.2.11.3 Absorción.....	51
2.2.12 Síntomas del Engagement .....	52
2.2.13 Instrumento de medida del Engagement .....	53
2.2.14 Comportamiento Humano y desempeño laboral con Síndrome de Burnout .....	55

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>57</b>
<b>3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>58</b>
<b>3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>58</b>
3.5.1 Encuesta .....	58
3.5.2 Instrumento.....	58
3.5.2.1 Cuestionario.....	59



<b>3.6</b>	<b>TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....</b>	<b>60</b>
<b>3.7</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA.....</b>	<b>60</b>
3.7.1	Lugar de estudio .....	60
3.7.2	Población.....	60
3.7.3	Muestra.....	61
<b>3.8</b>	<b>DISEÑO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>63</b>
3.8.1	Correlación de Pearson.....	63
3.8.2	Prueba de normalidad.....	64
<b>3.9</b>	<b>OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>66</b>
<b>3.10</b>	<b>VARIABLES .....</b>	<b>67</b>
3.10.1	Síndrome de Burnout .....	67
3.10.2	Engagement.....	69
<b>3.11</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>70</b>
3.11.1	Análisis de confiabilidad del instrumento – Síndrome de Burnout .....	70
3.11.2	Análisis de confiabilidad del instrumento – Engagement.....	71
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
<b>4.1</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS GENERALES.....</b>	<b>72</b>
<b>4.2</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>73</b>
4.2.1	Análisis de resultados del objetivo general .....	73
4.2.2	Análisis de resultados del objetivo específico 1.....	75
4.2.3	Análisis de resultados del objetivo específico 2.....	78
4.2.4	Análisis de resultados del objetivo específico 3.....	80
<b>4.3</b>	<b>CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS .....</b>	<b>83</b>
4.3.1	Contrastación de hipótesis general .....	83



4.3.2	Contrastación de hipótesis específica 1.....	87
4.3.3	Contrastación de hipótesis específica 2.....	88
4.3.4	Contrastación de hipótesis específica 3.....	90
<b>4.4</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>92</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>99</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>109</b>

**Área:** Administración de Recursos Humanos

**Tema:** El Síndrome de Burnout y su relación con el Engagement de los docentes de Ciencias Empresariales durante la pandemia.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 30 de enero del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Aspectos del Maslach Burnout Inventory .....	47
<b>Tabla 2</b> Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout.....	47
<b>Tabla 3</b> Rango de puntuación Escala Utrech de Engagement.....	54
<b>Tabla 4</b> Puntuación por dimensiones variable Engagement .....	54
<b>Tabla 5</b> Muestra por estratos según la población de estudio.....	62
<b>Tabla 6</b> Valores de la Correlación de Pearson .....	64
<b>Tabla 7</b> Prueba de normalidad.....	64
<b>Tabla 8</b> Ficha técnica del cuestionario de investigación.....	66
<b>Tabla 9</b> Operalización - Síndrome de Burnout .....	67
<b>Tabla 10</b> Operalización– Engagement .....	69
<b>Tabla 11</b> Prueba de confiabilidad Síndrome de Burnout .....	70
<b>Tabla 12</b> Prueba de confiabilidad de Engagement.....	71
<b>Tabla 13</b> Edades de la muestra encuestada .....	72
<b>Tabla 14</b> Síndrome de Burnout .....	73
<b>Tabla 15</b> Engagement.....	74
<b>Tabla 16</b> Dimensión Agotamiento Emocional.....	75
<b>Tabla 17</b> Dimensión Vigor.....	76
<b>Tabla 18</b> Dimensión Despersonalización.....	78
<b>Tabla 19</b> Dimensión Dedicación.....	79
<b>Tabla 20</b> Dimensión Realización Personal .....	80
<b>Tabla 21</b> Dimensión Absorción .....	81
<b>Tabla 22</b> Correlación dimensiones Síndrome de Burnout y Engagement .....	84
<b>Tabla 23</b> Correlación Síndrome de Burnout y Engagement .....	86



<b>Tabla 24</b>	Correlación Agotamiento Emocional – Vigor .....	88
<b>Tabla 25</b>	Correlación Despersonalización – Dedicación .....	89
<b>Tabla 26</b>	Correlación Realización Personal - Absorción .....	91



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Fórmula para calcular el tamaño de la muestra .....	61



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1</b> Matriz de consistencia .....	109
<b>Anexo 2</b> Resultado cuantitativo de las respuestas del cuestionario .....	113



## ACRÓNIMOS

COVID-19:	Virus de la familia Coronavirus
MBI:	Maslach Burnout Inventory – Cuestionario Burnout de Maslach
SARS:	Síndrome respiratorio agudo grave
UWES:	Utrecht Work Engagement Scale – Escala Utrecht de Engagement en el trabajo



## RESUMEN

La docencia universitaria al sentir mayor presión laboral, logró adaptarse a su nuevo entorno y hacerle frente a la crisis sanitaria por COVID-19. El objetivo investigativo fue definir el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Se ha aplicado un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental. Los datos se obtuvieron mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y Escala Utrech de trabajo de Engagement, a una muestra estratificada de 120 docentes. Los resultados muestran que los docentes presentan niveles medios de Burnout evidenciados con un 71.7% y Engagement evidenciado con un 63.3%, lo que indica que los docentes desarrollan compromiso con su trabajo apoyados en la Dedicación y la Absorción para hacerle frente al desarrollo del Síndrome de Burnout. Se recomienda al jefe del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, implementar un programa piloto de 3 años, para el diagnóstico del Síndrome de Burnout y Engagement al inicio y termino de cada semestre semestre académico, con el fin de prevenir el desarrollo de Burnout o diagnosticarlo en un nivel inicial, también se debe considerar estrategias para mantener y elevar el Engagement que se ha evidenciado en esta investigación.

**Palabras clave:** Comportamiento humano, desempeño laboral, docentes universitarios, enfermedades ocupacionales, pandemia.



## ABSTRACT

While professors were increasing work pressure level, a pandemic caused by COVID-19 was taking place. The research objective was to define the correlational level between Burnout Syndrome and Engagement in professors of Business Sciences who give virtual classes during the SARS COVID -19 pandemic. A quantitative approach has been applied, with a correlational scope, and a non-experimental design. The data were obtained using the Maslach Burnout Inventory and the Utrech Work Engagement Scale, from a stratified sample of 120 teachers. The results show that professors evidenced medium levels of Burnout and Engagement which indicate that they develop commitment to their work supported by Dedication and Absorption to deal with Burnout Syndrome. It is recommended to the chief of the Human Resources Department at Nacional del Altiplano University to create a 3-year pilot program for the diagnosis of Burnout and Engagement Syndrome at the beginning and end of each academic cycle in order to prevent Burnout or diagnose it at an initial level, strategies must also be considered to conserve and increase Engagement that has been evidenced in this research.

**Keywords:** Human behavior, job performance, occupational diseases, pandemic, professors.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La pandemia protagonizada por el virus conocido como COVID-19, tuvo un impacto significativo en el ámbito empresarial; de acuerdo a estadísticas publicadas por el Instituto Peruano de Economía, se extinguieron más de 600 mil microempresas formales, ya que no podían brindar las condiciones para proteger a su recurso humano y la interacción, vital para desarrollar sus tareas, tuvo que transformarse en teletrabajo, que desencadenó dos posiciones claras: Renunciar o adaptarse al nuevo entorno. Por lo mismo, las universidades tenían que adoptar nuevas estrategias para crear entornos que hicieran sencilla la adaptación de su personal docente y administrativo. Esta adaptación no iba a ser sencilla, debido a que realizar las clases en entornos virtuales no se había previsto y por lo tanto no existían lineamientos que permitieran implementarlo rápidamente.

Por lo que adaptar la nueva metodología de enseñanza de un entorno presencial a uno virtual, implicaba un reto laboral para los catedráticos, ya que manejar las emociones y la atención de sus alumnos presencialmente era mucho más sencillo que hacerlo a través de pantallas que implicaba mayor distracción por todos los estímulos que cargaban el ambiente de clases. A consecuencia, se hizo presente el Síndrome de Burnout, que es considerada una enfermedad ocupacional que desencadena un nivel de estrés crónico y la docencia es considerada como un portal vulnerable que empuja al profesional a caer en un estado de agotamiento emocional alto y de apatía con su entorno laboral y familiar, además de presentarse niveles bajos de realización personal/laboral que pueden alterar la personalidad del docente y provocar su retiro profesional y problemas con su entorno familiar.



Para contrarrestar las consecuencias de la presencia de Síndrome de Burnout en su desarrollo inicial, el Engagement cobra relevancia ya que es un estado emocional positivo que mejora las relaciones laborales, ya que desarrolla sentido de implicancia con su entorno y constituye un pilar importante para mantener al personal docente comprometido con su labor hacia los alumnos. En el presente estudio, analizamos el nivel de relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Engagement de los docentes de Ciencias Empresariales durante el dictado de clases virtuales durante la pandemia por COVID - 19. Por lo que, este estudio se ha estructurado y detallado como prosigue:

Capítulo 1: En este capítulo se detalla la introducción, el planteamiento y la formulación del problema, muestra la hipótesis general, las hipótesis específicas y la justificación del estudio y finalmente los objetivos de la investigación.

Capítulo 2: En este capítulo se realiza la revisión de los antecedentes de nivel internacional, nacional y local relacionados a la investigación de las variables de estudio, que son sustentados con el marco teórico correspondiente.

Capítulo 3: En este capítulo se desarrollan los materiales y métodos de la investigación, describe el enfoque, tipo y diseño de la investigación; así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, se explica la determinación de la población y muestra, para finalmente explicar el diseño estadístico utilizado para el análisis de los resultados obtenidos.

Capítulo 4: Analizamos los resultados del análisis de los objetivos generales y específicos obtenidos en tablas y gráficos estadísticos, los cuales se procesaron en el software IBM SPSS 25, para así finalmente realizar la discusión. Por último, se establecen las conclusiones y recomendaciones finales para dar paso a la bibliografía y los anexos correspondientes.



## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pandemia provocada por el virus COVID-19 cambió drásticamente la rutina bajo la cual se ejercían todo tipo de labores a nivel empresarial, obligando al personal contratado a la adaptación al nuevo entorno. Este contexto también afectó a las universidades y su capital humano, especialmente a catedráticos que debían enfrentarse a un nuevo contexto; no solo a nivel personal, sino también a nivel académico-laboral, ya que el Ministerio de Educación dispuso la realización del servicio de enseñanza de estilo remoto (Ministerio de Educación - MINEDU, 2020), estas medidas condicionaron a los docentes a adaptar sus metodologías de enseñanza presencial a entornos virtuales para el desarrollo de sus funciones, empujando al desarrollo de nuevas habilidades durante el aprendizaje de las mismas generando en los docentes mayor carga laboral y administrativa.

En el contexto global, la adaptación a estos nuevos entornos no fue muy distinta, según lo que menciona García-Madurga et al. (2021) la adaptación fue desigual en distintos sectores, por un lado el sector enfocado en turismo fue el más afectado por el cierre de fronteras como medida de prevención para contrarrestar el avance del virus a más ciudades y países, por el lado de la educación, se iniciaba con un proceso de innovación en plataformas que debían mantener e incluso elevar, el nivel educativo que se situaba antes de la pandemia, ante esto los trabajadores veían peligrar sus puestos laborales ya que debían adaptarse rápidamente a estas tecnologías, obligando a las oficinas de recursos humanos a responder con resiliencia y reforzar en ellos el Engagement o compromiso laboral y la identificación con su entorno y su labor como docentes, ya que se identificó el desgaste emocional con la aparición de la depresión y ansiedad, condiciones que son antecedentes para el desarrollo del síndrome de Burnout (Bravo y Elizondo, 2023).



En el contexto nacional, una investigación realizada por Lopez de la Cruz y Zacarias (2020) mencionan que las enfermedades relacionadas con la salud mental se han ido incrementando, por lo que han cobrado mayor relevancia durante la pandemia, ya que esta ha obligado a los docentes a desarrollarse profesionalmente desde casa, lo que ocasiona que los docentes pasen más horas sentados frente a la computadora, elaborando materiales, redactando artículos propios de su labor como docentes e investigadores, causando en el corto plazo desgaste emocional y físico, lo que finalmente lleva a renuncias, una variable desencadenada por un nivel alto de Burnout. Bajo este contexto, el Engagement, es una herramienta que permite aliviar y prevenir el desarrollo del Burnout en el recurso humano de cualquier organización, ya que son dos variables que se relacionan estrechamente (A. Acuña-Hormazábal et al., 2022).

En el contexto local, no existen estudios que relacionen al Burnout y Engagement de tipo empresarial enfocado en el recurso humano de las universidades de la región de Puno. Por lo que este estudio se fundamenta en la observación durante el desarrollo de clases virtuales, ya que se notó apatía en algunos de los catedráticos pertenecientes a la Escuela Profesional de Administración, al existir poca comprensión hacia los estudiantes por las fallas de red durante el desarrollo de clases o el retraso en las entregas de trabajo a la plataforma virtual. Esta situación dio lugar para poder replicar la investigación en los docentes de las dos escuelas que también pertenecen al área de Ciencias Económicas y Empresariales: Escuela Profesional de Ciencias Contables y la Escuela Profesional de Ingeniería Económica; y poder determinar si la situación era similar o diferente a la de la Escuela Profesional de Administración. Por ello, mediante la presente investigación se pretende definir el grado de correlación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement, bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes de Ciencias



Empresariales durante la pandemia. A partir de esta consideración se formulan los siguientes problemas:

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Pregunta General**

¿Cuál es el grado de correlación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19?

### **1.2.2 Preguntas Especificas**

**P.E.1.** ¿Cuál es el grado de correlación que existe entre el Agotamiento Emocional y el Vigor bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19?

**P.E.2.** ¿Cuál es el grado de correlación que existe entre la Despersonalización y la Dedicación bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19?

**P.E.3.** ¿Cuál es el grado de correlación que existe entre la Realización Personal y Absorción bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19?

### 1.3 HIPÓTESIS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Según (Hernández et al., 2014) las hipótesis de investigación se plantean para desarrollar estudios cuantitativos de alcance correlacional, explicativo y descriptivo que tienen el fin de pronosticar un suceso. En base a esta afirmación y con el objetivo de satisfacer los objetivos de la presente investigación, se plantean las siguientes hipótesis para un estudio de alcance correlacional.

#### 1.3.1 Hipótesis General

Existe una correlación negativa entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

#### 1.3.2 Hipótesis Específicas

**H.E.1.** Existe una correlación negativa entre el Agotamiento Emocional y el Vigor bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

**H.E.2.** Existe una correlación negativa entre la Despersonalización y la Dedicación bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

**H.E.3.** Existe una correlación negativa entre la Realización y la dimensión de Absorción bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes



universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

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

Los docentes universitarios, al trabajar directamente con estudiantes; suelen ser los más vulnerables a desarrollar estrés laboral crónico, debido a la presión por las demandas educativas que deben cumplir, la responsabilidad familiar y demás factores que los lleva a exigirse y presentar rasgos definidos como el ausentismo o la depresión, factores asociados al Síndrome de Burnout.

El aporte que brinda la investigación es poder brindar una nueva investigación desde la Escuela Profesional de Administración, debido a que gran cantidad de investigaciones del Síndrome de Burnout son realizadas desde Escuelas enfocadas en el área de Salud, considerando que también es importante que se realicen estudios dentro de carreras administrativas enfocadas en negocios, debido a que no son ajenas a sufrir de estrés laboral crónico relacionadas también con el compromiso de su trabajo.

Asimismo, contribuye al desarrollo de mayores investigaciones referentes no solo a docentes, sino también a colaboradores administrativos de instituciones privadas o públicas que interactúan día a día con ciudadanos de a pie no solo a lo largo del desarrollo de la pandemia por SARS COVID-19 sino también, posterior a la misma. El estudio permitirá extender conocimiento teórico y el aporte valioso de instrumentos válidos y confiables, los cuáles fomentarán posteriores investigaciones con un enfoque dirigido al talento humano, en universidades e instituciones gubernamentales en general de la región Puno.

Adicionalmente, se debe mencionar que las investigaciones relacionadas con Síndrome de Burnout y el Engagement enfocadas en capital humano de la Universidad



Nacional del Altiplano son escasas, razón por la cual, la presente investigación podrá ser utilizada para otorgar al Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano una nueva perspectiva sobre el Síndrome de Burnout y el Engagement en su personal docente y evitar la deserción laboral, consecuencias directas del Síndrome de Burnout. Además de poder brindar nuevas estrategias para incrementar su rendimiento laboral en tiempos de pandemia y post - pandemia causada por SARS COVID-19.

## **1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo General**

Definir el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

**O.E.1.** Determinar el grado de correlación entre el Agotamiento Emocional y el Vigor bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

**O.E.2.** Especificar el grado de correlación entre la Despersonalización y la Dedicación bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

**O.E.3.** Definir el grado de correlación entre la Realización y la dimensión de Absorción bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes



universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por  
SARS COVID -19



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 A Nivel Internacional

Acuña-Hormazábal, A., (2022) en su investigación “Conciliación trabajo-familia en tiempos del COVID-19 y su relación con el engagement y burnout de docentes universitarios de Chile” describe que como la pandemia por COVID-19 fue un evento repentino que generó emociones negativas para los docentes universitarios. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre la conciliación trabajo-familia con engagement y burnout. El estudio fue de carácter cuantitativo, no probabilístico, con enfoque metodológico fue correlacional-explicativo. Los resultados concluyen que a mayor conciliación trabajo-familia, mayor es el engagement y menor el burnout.

Mohamed-Amar y Mohamed-Amar (2022) en su investigación “Síndrome de burnout en el docente universitario en tiempos de COVID-19” describe que la pandemia por COVID-19 afectó la salud mental y física de la población a nivel mundial. Por lo que, con la finalidad de contribuir a la teoría existente, se tiene como objeto de estudio determinar el estado de presencia y predominio del síndrome de burnout de docentes de universidades públicas de la comunidad española de Andalucía durante la pandemia. El estudio se desarrolla a través de la metodología cuantitativa, de diseño no experimental, con un enfoque descriptivo de corte transversal, aplicando un muestreo no probabilístico. Los resultados obtenidos evidencian una prevalencia en grado alto del síndrome de burnout en



un 62% de los docentes, en grado medio un 33%, y en grado bajo un 5%. Se concluye que existe un alto desgaste emocional en los docentes con marcados niveles de despersonalización y de poca realización profesional.

Ordóñez-Balladares et al. (2021) en su trabajo “Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil” menciona que el objetivo de su investigación fue determinar el grado de síndrome de burnout y Engagement en catedráticos de la Universidad de Guayaquil. El estudio tuvo enfoque de tipo no experimental, corte transaccional, fue aplicada a 65 docentes de la facultad de Odontología. Los resultados encontraron bajos niveles de cansancio emocional y despersonalización y altos niveles de realización personal. Adicionalmente se identificó elevados niveles de de Engagement. Se concluye que los docentes nuevos tienen mayor compromiso laboral y que las mujeres presentan mayores niveles de agotamiento emocional y poca realización personal.

Acuña-Hormazabal et al. (2021) en su investigación “Investigaciones sobre engagement y burnout: una aproximación teórica en tiempos de Covid-19” describe cómo la pandemia ocasionada por el virus de origen chino COVID-19 ha afectado las rutinas de trabajo y ha desencadenado en los trabajadores el síndrome conocido como quemarse por el trabajo o burnout, que teóricamente puede disminuir si el engagement se incrementa. El objetivo de la investigación fue analizar el burnout, engagement y la percepción de prácticas de gestión como pilar de apoyo que tienen los trabajadores en pandemia por COVID-19 para enfrentar sus desafíos. La investigación tuvo un enfoque correlacional-explicativo. Los resultados muestran que existen diferencias marcadas por género y edad en Engagement, pero no en burnout; además, las personas que tiene la percepción de recibir apoyo presentan puntuaciones mayores de Engagement y menores de



burnout que quienes no sienten recibir apoyo orientado a prácticas de gestión en contextos inciertos. Se concluye que el Burnout y el Engagement son factores para evaluar la salud psicoemocional de los trabajadores y pueden ser variables para fortalecer el desempeño hacia al trabajo.

Espinel et al. (2021) en su investigación “El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos” menciona que factores laborales suelen desarrollar burnout en diferentes grados y a ciertos tipos de trabajadores; ya que pueden enfrentarse al mismo contexto, pero no se afectan del mismo modo. Por lo que, el objetivo de la investigación es analizar si el rasgo de personalidad-compromiso puede ser un elemento que evite el desarrollo de burnout en el equipo docente de nivel medio, considerando como hipótesis si sus niveles son independientes a los niveles de compromiso como rasgo de la personalidad. A la muestra de estudio, se les administró el Inventario de Preferencias y Personalidad PAPI 3N de forma virtual. Para la variable burnout se utiliza el Cuestionario de Maslach para docentes (MBI-Ed), que consta de 22 ítems diseñados en escala de Likert y tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se concluye que los niveles de burnout dependen de los niveles del rasgo de personalidad compromiso y se convierte en un elemento protector del burnout.

Pujol-cols, L. (2021) en su trabajo titulado “Demandas laborales y burnout: Un estudio descriptivo en docentes argentinos” menciona que la docencia es una profesión muy demandante, lo que sitúa a quienes la ejercen en una posición vulnerable a experimentar burnout. Es así que, esta investigación tiene por objetivo analizar las percepciones de un grupo de docentes sobre demandas emocionales en su trabajo, el nivel de exposición a disonancia



emocional y síndrome de burnout. Se utiliza un estudio cuantitativo de corte transversal con una muestra de carácter no probabilístico. Los resultados revelan que la mayoría de docentes siente que su trabajo es altamente demandante en términos cognitivos y emocionales, y se relacionan de manera directa con signos marcados de agotamiento emocional y despersonalización. Se concluye que las demandas emocionales de la labor diaria como docente son un puente para el desarrollo de Burnout.

Álvarez-Cabrera et al., (2020) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en funcionarios de Prisiones”, tuvo como objetivo analizar el síndrome de burnout (SBO) y el afrontamiento del estrés en funcionarios de prisiones del norte de Chile. El estudio fue de tipo no experimental, correlacional, de corte transversal, se aplicó a 290 funcionarios de prisiones. Los resultados muestran presencia de Burnout (alrededor del 6%), la que es similar a otras investigaciones en la región. La despersonalización fue un pilar predominante para determinar el Burnout. Se concluye que el Engagement funciona como apoyo para lidiar con el Burnout.

### **2.1.2 A Nivel Nacional**

Lopez de la Cruz y Zacarias (2020) realizaron una investigación a la que titularon “Síndrome de Burnout en docentes universitarios durante de clases virtuales”, tuvo como objetivo determinar el grado de Burnout en catedráticos durante el desarrollo del dictado de lecciones en entornos virtuales. Tuvo un diseño descriptivo, muestra probabilística por estratos, con una muestra de 223 docentes. El 46,3 % de docentes presentaron un cansancio emocional, 40,1% de los docentes obtuvieron un nivel alto de despersonalización. El 59 % de los



docentes obtuvieron un nivel bajo de realización personal. Se concluye que los docentes presentaron Burnout a un nivel bajo, enfocando la dimensión de cansancio emocional.

Cortez-Silva et al. (2021), en su artículo “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19” menciona que la carga laboral excesiva que presentan los docentes en el contexto de pandemia conlleva una situación con alto grado de riesgo, por lo que puede ocasionar estados prolongados de estrés que desencadenaría en burnout y afectaría su satisfacción laboral. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout durante la cuarentena impuesta a causa de la pandemia por el virus de COVID-19. El estudio tuvo un diseño correlacional transversal cuantitativo. Se concluye que los docentes que presentan altos niveles de cansancio emocional, pérdida de empatía, y sentimiento de inutilidad muestran a su vez insatisfacción en las actividades desarrolladas como parte de sus funciones como docentes.

Urioste et al. (2021) en su trabajo titulado “Prevalencia del síndrome de burnout en la dirección de instituciones educativas públicas en Barrios Altos, Lima – Perú” afirman que la investigación tiene como objetivo determinar la prevalencia del burnout en el área de dirección escolar de las instituciones de educación básica regular en la zona de Barrios Altos. La investigación tiene un diseño de investigación no experimental, descriptiva que utiliza el Maslach Burnout Inventory para la recolección de datos. Los resultados muestran un nivel medio de agotamiento emocional, un nivel bajo de despersonalización y alta realización personal. Por lo que se concluye que, los niveles moderados de



agotamiento emocional, constituyen un rasgo que, podría desarrollar el síndrome de burnout.

Vilchez J. et al. (2021) en su investigación titulada “Estrés laboral y síndrome de burnout durante la pandemia en docentes de una asociación educativa peruana” relata que a causa del confinamiento por el aumento de casos por COVID-19, la virtualidad obligó a que los maestros adoptarán nueva habilidades, por lo que pocos maestros estaban preparados para impartir cátedra en este contexto, es así que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre el estrés laboral y síndrome de burnout durante la pandemia en una muestra de docentes de una asociación educativa peruana. El estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal y de diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se concluye que, encontrados revelan que a mayor estrés en la población docente habrá mayor síndrome de burnout, disgregada en sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal durante el confinamiento por pandemia.

### **2.1.3 A Nivel Local**

Quispe M. (2017) en su tesis titulada “EL Síndrome de Burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017” menciona que el Síndrome de Burnout se viene desarrollando teóricamente debido a la relación estrecha entre el aspecto laboral y el estilo de vida de los colaboradores. Por lo que este trabajo investigativo tiene por objetivo analizar de manera comparativa el grado de síndrome de burnout según la condición laboral de contrato o nombramiento en los docentes de la Escuela Profesional de Administración 2016–2017, La investigación es de tipo



comparativa, diseño no experimental, método deductivo. Los resultados obtenidos indican a nivel de docentes nombrados y contratados que alrededor del 90% de docentes presentan un grado medio de Burnout. Se concluye que la condición laboral no es determinante para disminuir o elevar los niveles de Burnout a pesar de la tendencia que se ve hacia los docentes contratados.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout, llamado también “síndrome de agotamiento laboral” o de “sentirse abrasado” por el trabajo es la reacción a una posición laboral que implica enfrentarse cara a cara con el estrés laboral crónico, que acaece con extrema regularidad a especialistas de instituciones privadas o públicas que se dedican a la atención o tienen relación diaria con usuarios tales como clientes, estudiantes, pacientes (Gil-Monte, 2003). Maslach (2003) afirmó que el Síndrome de Burnout es precisado como un conjunto enraizado en tres dimensiones o pilares bajo las cuales se desarrolla simultáneamente baja realización personal (RP) grados elevados de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (D) (Maslach, 2003)

Por otro lado, Gil-monte (2005) precisa al Burnout o “Síndrome del quemado” como una experiencia de carácter subjetivo con tendencia negativa formada por razonamiento, sentimientos y posturas negativas hacia el trabajo, hacia sus colegas y su valor como especialista.

### **2.2.2 Denominaciones del Síndrome de Burnout**

Los antecedentes literarios brindan al menos una docena de apelativos para el Burnout, que también es conocido como “Síndrome de abrasado laboral”. Estas



denominaciones, pueden generar ideas equivocadas de que se trata de cosas diferentes. Por este tipo de situaciones y por el nivel de similitud atribuido a cada definición, Gil-Monte, (2003), considera las siguientes denominaciones, distribuidas en tres grupos:

- Denominación en español que referencia el vocablo de inglés antiguo:  
*Síndrome del Quemado*
- Denominación que considera el argumento de la afección: *Desgaste Profesional, Síndrome de Cansancio Emocional*
- Estudios que consideran al Burnout únicamente como estrés laboral:  
*Estrés laboral asistencial*

### **2.2.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout**

#### **2.2.3.1 Agotamiento Emocional**

Gil-monte (2005) define el agotamiento emocional como una situación en la que los empleados tienen la percepción que no tienen habilidad suficiente para desenvolverse a nivel socio-afectivo; conlleva una posición de agotamiento de recursos emocionales propios y/o energía emocional, una experiencia de agotamiento correspondiente a una conexión continua y constante con personas que requieren atención primaria como propósito de la responsabilidad propia del puesto. (usuarios, reclusos, estudiantes, etc.)

Por su parte, Martínez (2010) manifiesta que el agotamiento emocional incorpora emociones de invalidez, carencia de afición e inseguridad. Este estado está causado debido a la exposición extendida a posturas con alta demanda emocional.



Patlán (2013) menciona que el agotamiento emocional es la constante pérdida energética o desgaste de medios sentimentales característicos, con la presencia de fastidio, roce y ahogo. El empleado percibe agotamiento al relacionarse con sus usuarios objetivos.

Greig & Fuentes (2009) afirman que el cansancio o agotamiento sentimental es descrito como la disminución escalonada de vitalidad y de las energías vitales y descompás relacionado al desarrollo de dos tareas en simultaneo: Fatiga y producción en atención. El empleado desarrolla irritabilidad y descontento por el exceso de responsabilidades asignadas por el perfil profesional que representa, lo que a su vez se carga con dificultad psíquica y física.

#### **2.2.3.2 Despersonalización**

La despersonalización se determina como el desarrollo de emociones perjudiciales hacia individuos que perciben atención por parte de empleados. Estos individuos son atendidos por especialistas como catedráticos, técnicos de mesa de partes, fuerza policial, carceleros, etc.; con antipatía y una dureza calificada como cruel a causa de poca tolerancia emocional, por consiguiente los empleados culpan a los usuarios por los problemas que los hacen buscar los servicios que ellos prestan con frases como: “Ella se merece su enfermedad”, “Nunca llegarás a ser un buen profesional”, etc. (Gil-monte, 2005)

Moreno-Jiménez et al., (2001) define el cinismo o despersonalización como una postura definida con actitudes de insensibilidad frente a las actividades desarrolladas por la responsabilidad



y el significado que se le otorga al trabajo, a consecuencia, se enfrenta esta situación con actitudes de defensa que perjudican a sus usuarios y la productividad.

Por otro lado, Uribe et al. (2014) define la despersonalización como la agrupación de respuestas negativas desplegadas por un empleador para establecer una barrera de frialdad para los receptores del trabajo que realiza.

Se reitera la conceptualización por parte de Patlán (2013) quien menciona que la despersonalización es la evolución de sensaciones enraizadas al cinismo para atender necesidades primarias de los receptores de la atención. Presenta apatía y trato despersonalizado hacia estudiantes, pacientes, usuarios.

Chavarría et al. (2017) hace hincapié sobre como la despersonalización condiciona el distanciamiento del alumno, ya que pone de manifiesto la incapacidad de ponerse en el lugar de sus estudiantes, ya que el maestro culpa a los alumnos por el fracaso durante la enseñanza, lo que desemboca en el sentimiento de incapacidad en el docente.

### **2.2.3.3 Realización Personal**

Realización personal o ineficacia representa el elemento de autovaloración de Burnout (Maslach, 2009). Representa sensaciones de incomodidad y escasez de éxito y rendimiento laboral. Este sentimiento se incrementa debido a la insuficiencia de medios de tema laboral, además de una falta de sostén y de ocasiones para acrecentar su nivel profesional. La inutilidad sentida por el individuo puede hacer que este lamente que la



carrera o el trabajo elegido fue un error, y desmereciendo la persona en la cual se han convertido.

La falta de éxito laboral que se delimita (Gil-monte, 2005) hacia la inclinación de los especialistas de tener la sensación de ineptitud, lo que afecta la capacidad inducida a desempeñarse hacia la atención y relación con los usuarios (clientes, alumnos), permitiendo la sensación de insatisfacción con los resultados laborales obtenidos por mérito propio.

#### **2.2.4 Discriminación del Síndrome de Burnout con otros constructos**

La conceptualización de Burnout (Martinez, 2010) ha generado discusiones por la confusión generada cuando se trata de discriminarlo de otros conceptos, sin embargo, se ha demostrado que el Burnout se diferencia del estrés laboral, fatiga física o depresión .A pesar que se comparten varios síntomas o transformaciones de desarrollo parecidos, precisaremos desemejanzas.

##### **2.2.4.1 Estrés Laboral**

Leka (2004), limita la definición del estrés laboral como la respuesta del individuo frente a mandatos e imposiciones profesionales que no se adaptan a la capacidad y conocimiento, y que lo enfrentan a desafiar su capacidad para tener respuesta a esta situación. El estrés condiciona la capacidad del individuo para enfrentar la responsabilidad inmediata, lo que ocasiona exceso de presión y condiciona a que el individuo no pueda mantener el control de sus emociones y esto lo desborde, ocasionando desidia en sus labores, lo que conllevará a mayores dificultades en su ambiente laboral.



Torrades (2007) afirma, según sus propios estudios y experiencias, que un nivel de estrés moderado, puede llegar a estimular el sistema nervioso y permitir mayor motivación para lograr la meta, regresando a un estado basal, cuando la tarea se culmine, lo que provocaría sentimientos de éxito y capacidad laboral suficiente. La problemática nace cuando la tarea que provoca el cuadro de estrés, se eleva a largo plazo y se mantiene en aumento. Aspectos como la carga excesiva de responsabilidades laborales, presiones familiares por problemas de dinero, un ambiente lleno de competencia por especialistas de la misma profesión, causan en el individuo la sensación de amenaza lo que ocasiona la sensación de desacomodo. Esta sensación al mantenerse constante, acarrea circunstancias cargadas de cansancio, con posibles alteraciones funcionales y orgánicas.

Mientras que el Burnout, solo funciona como antecedente a aspectos perjudiciales para el sujeto y su ambiente, tal como su ambiente laboral. En ningún caso, este síndrome otorga al individuo la sensación de éxito.

#### **2.2.4.2 Fatiga física**

La fatiga física conlleva a una recuperación distinta a la que se describe para el Burnout (Pines y Aronson, 1988 citado por Martínez, 2010), los antecedentes literarios indican que el Burnout tiene un proceso de recuperación lenta y con sentimientos cargados de fracaso mientras que la fatiga física absorbe positivamente sentimientos cargados de gran satisfacción.



### 2.2.4.3 Depresión

Según American Psychiatric Association (1995) El DSM-IV menciona que la depresión puede ser observada a través de la presencia de ciertos indicios. Los estudios afirman que las personas que suelen ser diagnosticadas con depresión, no llegan a presentar todos los signos asociados a esta patología. La intensidad de la patología se observa en diferente intensidad de persona a persona. Las investigaciones apuntan a que posibles signos de depresión se evidencian por un ánimo reducido, irritabilidad constante y prolongada por más tiempo del que se considera usual; soledad a pesar que existen personas que quieren acompañar al individuo diagnosticado, pérdida de peso o aumento del mismo, asomnía, distracción constante por actividades que antes se solían disfrutar, sensaciones de inutilidad, pensamientos negativos sobre sí mismo, todo el tiempo.

Catalogar la depresión (Korman y Sarudiansky, 2011) trae consigo la afirmación de que no todos los signos de tristeza o variaciones del genio son signos de depresión; tampoco podemos afirmar que las sensaciones de llanto, desidia, tedio por actividades de disfrute usuales son signos de depresión. Como se observa, la delgada línea entre los síntomas de tristeza que un individuo puede experimentar a diario y los síntomas que una persona con depresión, es muy delgada. Cuando el sujeto, con el soporte y acompañamiento de un profesional, es diagnosticado con depresión, puede llegar a quebrar relaciones interpersonales, por lo que se debe tener cuidado al hablar de esta enfermedad.



A pesar que puedan compartir algún que otro síntoma, el síndrome de burnout tiene prevalencia hacia sentimientos como la cólera y la rabia (Gil-monte, 2005), mientras que la depresión tiene predominancia hacia la culpa.

### **2.2.5 Causas del Síndrome de Burnout**

Balladares & Hablick (2017) mencionan causas notables que se despliegan para obtener el Síndrome de Burnout, entre las que se mencionan:

- Empleos vinculados con atención a concurrencia: Empleos que supeditan al trabajador al trato prolongado con gente que necesita atención primaria, a consecuencia, se reciben constantes quejas, consultas. Por lo que, los trabajadores desarrollan grados de estrés incontrolables, lo que puede desarrollar cinismo en un corto plazo. La mayoría de momentos relacionados con usuarios, llegan a estar tan cargados de tensión y desagrado, lo que acaba superando, en situaciones, la capacidad de tolerancia de los empleados.
- Intimidación laboral: La intimidación por parte de jefes y colegas suelen desarrollar, con frecuencia este síndrome. La intimidación laboral, también conocida como terror psicológico estriba el abuso psíquico, otorgándole sentimientos de inutilidad para destruir la estima y empujar al maltratado a la renuncia.
- Carga laboral pesada: Puestos laborales de alto nivel presentan carga pesada a nivel mental. El cargo de directivos, supervisores o encargados de área otorga un grado de responsabilidad incrementado que, al menor descuido, podría provocar el desastre de toda la organización o empresa.



También, se considera que los cargos de salud, como doctores de especialidades complejas como cardiología, general, neurocirugía puede ocasionar carga mental elevado por lo complejo de la labora. Esto acarrea, que estos profesionales sean la primera línea de afronte para desarrollar Burnout.

- Faenas laborales extendidas: Este factor es uno de los principales del Burnout. Puestos laborales como el de guardias de seguridad o cajeros de banco en cierre de fin de mes, son propensos a desarrollar Burnout, ya que, por la naturaleza de su especialidad, pueden permanecer más de 12 horas en sus puestos, parados o sentados por largos periodos, y esto conlleva a sensaciones de cinismo para con sus usuarios.
- Labores repetitivas: Los lugares de trabajo que realizan acciones iterativas, además que no tienen grandes incentivos, llegan a causar fatiga y estrés, porque no presenta ningún tipo de reto para el empleado.

## **2.2.6 Fases del Síndrome de Burnout**

Se conoce las 4 fases de aparición del Síndrome de Burnout (Gil-monte, 2005) según el modelo de Edelwich y Brodsky (1980 citado por Arquero & Antonio, 2006). Todas estas fases son definidas por Gil-monte (2005):

### **2.2.6.1 Primera Fase - Entusiasmo**

Esta primera fase, se presenta en los empleados que ingresan por primera vez a su nuevo empleo, en este, proyectan gran alegría y expectativas irrealistas que los alejan de la verdadera cara de su empleo. Al iniciar con sus labores, estas se realizan con gran ímpetu y disfrute, sin quejas ni lamentos, todo se cree que está en orden. La fase inicial de



entusiasmo hace que los colaboradores sientan tanta responsabilidad e identificación que llegan a realizar horas extras para causar la mejor impresión a sus jefes y conseguir incentivos futuros. Llegan a dejar parte de sus actividades de disfrute, fuera del trabajo, relegadas por poner en primer lugar sus responsabilidades diarias.

#### **2.2.6.2 Segunda Fase -Estancamiento**

El especialista lleva más tiempo en la empresa, lo que ocasiona que descubra que el trabajo no es tan perfecto como lo había imaginado en un principio, ahora que conoce más a fondo su entorno, se dedica a valorar más las relaciones personales y actividades fuera la oficina. Tiene planes variados con amigos, pareja y su entorno familiar. Inicia con la valoración de las prestaciones que le otorga la empresa como beneficios con asociados empresariales, sueldos y bonos por productividad.

#### **2.2.6.3 Tercera Fase - Frustración**

Al haber pasado un periodo largo en el trabajo, y ya haber reducido los niveles de entusiasmo iniciales, los trabajadores se cuestionan que tan importante es que permanezcan en esta laburo y con las responsabilidades que se incrementan al pasar los días y al incremento de la capacidad de la organización; además de colegas que no hacen parte de trabajo y por lo cual el colaborado tiene que asumir más carga laboral, además que los permisos personales ya no son permitidos por el exceso de trabajo que no puede ser postergado en toda la organización, lo que frustra excesivamente a los colaboradores, estos también se sienten poco valorados por sus jefes ya que no pueden elevar su status; en esta etapa ya



se experimentan problemas lumbares, dolores de cabeza, irritabilidad hacia su entorno.

#### **2.2.6.4 Cuarta fase - Apatía**

Esta fase, ya muestra en el colaborador síntomas de apatía con todo su entorno ya que la frustración supera niveles más allá de lo que el colaborador puede soportar. A pesar de las constantes sensaciones por renunciar a su puesto laboral, este no puede renunciar debido a que el colaborador puede ser la única fuente de ingreso en su familia y renunciar implica que su familia quedará sin sustento, poca preparación educativa para buscar un trabajo con mayor remuneración. Esta fase condiciona al colaborador en solo cumplir con sus labores asignadas y evitar llamar la atención para ser asignado a otras funciones, evita la creatividad para mejorar las condiciones de su trabajo. Muchos de los que trabajan con atención al usuario, ya inician con síntomas de cinismo hacia los mismos. En este punto, el individuo se condiciona a sí mismo para mantenerse en el trabajo solo por la remuneración que percibirá y que le otorgará estabilidad laboral sin ascenso.

#### **2.2.7 Consecuencias del Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout integra grandes dificultades vinculadas hacia la salud, a nivel personal y dentro del núcleo laboral. Sin embargo, los cargos de alto nivel organizacional que representan cuestiones de confianza, son los menos preocupados por tomar importancia a los empleados “quemados laboralmente”. Se tiene la concepción universal que, si un trabajador tiene un mal día, es solo problema de este, mas no de la organización. Ante esta situación, los profesionales



y expertos en el tema han declarado que el estrés profesional o *Burnout* es el vaticinio (Maslach, 2009) de reducida productividad laboral, es así que se identificaron tres áreas que son afectadas (Tabares-Díaz et al., 2020) por el Burnout:

#### **2.2.7.1 Entorno laboral**

Las principales consecuencias del síndrome de Burnout a nivel organizacional son los intentos de renuncia al empleo que ocupan, el ausentismo frecuente y rotación alta de personal por esta condición (Rodríguez & Hermosilla, 2011). Cuando un empleado sufre el Síndrome de Burnout, su productividad cambia, estándares de trabajo y producción son mínimos, cometen muchos más errores y reduce la creatividad para resolver problemas, además que pueden causar impresiones con nula capacidad positiva hacia sus allegados de puestos laborales que comparten con el individuo, causando a la larga problemas con sus colegas o alterando procedimientos regulares de la organización. Por ejemplo, un grado alto de cinismo deriva en el ausentismo y rotación, ocasionando bajas laborales frecuentes de trabajadores “quemados” (Maslach, 2009).

#### **2.2.7.2 Entorno familiar**

Si bien es cierto, gran parte de las investigaciones que se realizan en torno al Síndrome de Burnout, son aplicadas en centros laborales de baja, mediana y alta complejidad, se ha restado importancia a la relación que esta tiene con el entorno familiar del empleado (Burke y Greenglass, 2001 citado por Maslach, 2009). Los estudios sobre este tópico descubrieron un patrón con relación indirecta-negativa, ya que



identificaron que los empleados que fueron diagnosticados con Burnout, posterior a su recuperación, fueron cualificados por sus cónyuges de forma negativa, asumiendo que el matrimonio no era satisfactorio.

Otra de las consecuencias a nivel social son las conductas y actitudes negativas como la suspicacia, la agresividad, la irritabilidad e incluso el aislamiento (Rodríguez & Hermosilla, 2011).

### **2.2.7.3 Entorno personal**

Como habíamos citado previamente, si bien el Burnout no es igual a la depresión, se establecen ciertas condiciones y debates acerca de esta relación. Según algunos estudios, con poca conclusión certera, el síndrome del quemado, provoca desorden mental, es decir, empuja al individuo a padecer de efectos negativos relacionados a sus emociones, tales como ansiedad y baja estima por uno mismo. Otra teoría, relacionada con el Burnout, es que este no es un antecedente para desarrollar signos de depresión, pero no se descarta que sigue siendo una grave enfermedad mental. (Maslach y Leiter, 2006 citado por Maslach, 2009). El síndrome de Burnout suele desarrollarse con mayor frecuencia y en niveles más elevados en personas con la estima reducida (Maslach, 2009; W. Schaufeli et al., 2002) y tiende a desarrollar migrañas, dolores musculares, úlceras estomacales, e incluso taquicardias. (Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadoras y Trabajadores, 2006)

### **2.2.8 Instrumento Maslach Burnout Inventory**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson es un instrumento de estudio que contiene 22 ítems que se conservan una escala de



Likert de siete niveles. En su versión original (Maslach y Jackson, 1981 citado por Olivares Faúndez, 2009), la escala estaba compuesta por dos dimensiones: una evaluaba la frecuencia y otra evaluaba la intensidad, en esta el colaborador que formaba parte de la investigación podía responder a cada pregunta del cuestionario con estados relativos de la emoción que sentía e ideas que se relacionaban con el ámbito laboral y cuál era el desempeño de acuerdo a las responsabilidades que tenía.

Este instrumento es dividido en tres subescalas de puntuación, que miden tres factor ortogonal es que califican al Burnout en sus tres escalas: agotamiento emocional (Emotional exhaustion) que explica sensaciones de abrumamiento y cansancio emocional laboral (9 ítems); despersonalización (Depersonalization), que describe una réplica no personal y carencia se emociones hacia los individuos que son punto de consideración (5 ítems); y, realización personal laboral (Personal accomplishment), que describen sentimientos de competencia y éxito laboral hacia los demás (8 ítems), a partir de estas, se alcanza una calificación determinada en tres grados: baja, media, alta y estas se evalúan de acuerdo a los cortes determinados por cada investigador que usa este instrumento. Todo el contenido del instrumento se tiene considerado en escala de 7 puntos (0: Nunca, 1: Pocas veces al año o menos, 2: Una vez al mes o menos, 3: Unas pocas veces al mes o menos, 4: Una vez a la semana, 5: Pocas veces a la semana, 6: Todos los días). (Álvarez-Cabrera et al., 2020)

Las puntuaciones de este instrumento se evalúan de la siguiente forma por cada dimensión (Sánchez et al., 2016):



### **2.2.8.1 Subescala de agotamiento o cansancio emocional**

Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.)

Puntuación máxima 54.

### **2.2.8.2 Subescala de despersonalización**

Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

### **2.2.8.3 Subescala de realización personal.**

Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.)

Puntuación máxima 48.

La fiabilidad para cada componente presenta una fiabilidad test- retest adecuada.



**Tabla 1**

*Aspectos del Maslach Burnout Inventory*

<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Preguntas a Evaluar</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
Agotamiento Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Nota: Adaptado de (Sánchez et al., 2016)

A fin de establecer el nivel de Burnout (Alto, medio o bajo) se tomó de referencia el trabajo de Fernández (2002), el cual tuvo un análisis factorial aseverativo, con el cuál se demostró la adecuación del instrumento para sus tres dimensiones. Por su parte, Tacca & Tacca, (2019) también obtuvo niveles altos de confiabilidad del instrumento, por lo que resulta adecuado para los estudios y así determinar la intensidad de Burnout. La tabla 2 muestra la lista según puntuación por dimensiones del síndrome de Burnout.

**Tabla 2**

*Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout*

<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Agotamiento Emocional	0-18	19-26	<b>27-54</b>
Despersonalización	0-5	06-09	<b>10-30</b>
Realización Personal	<b>0-33</b>	34-39	40-56

Nota: Adaptado de (Sánchez et al., 2016)

Las tres escalas internas poseen una alta consistencia que toman a favor del agotamiento una variable continua de intensidad sostenida en el largo tiempo.



La puntuación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory es considerada de nivel bajo de 1 a 33, media de 34 a 66 y el grado alto de 67 a 99. Pero es bien conocido que no llegan a existir puntuaciones exactas para medir el estado de cada sujeto a nivel clínico, las puntuaciones altas a nivel emocional sí lo hacen; el agotamiento y la despersonalización y la falta de realización personal definen el síndrome, como ya lo hemos revisado previamente. (Gil-monte, 2005)

### **2.2.9 Engagement**

El Engagement tuvo definición establecida por Kahn (1990) como el beneficio por parte de los actores principales supeditados por la organización de sus puestos laborales en su entorno laboral, es así que el Engagement, provoca en las personas la utilización máxima de sus capacidades para el aprovechamiento de manera positiva a niveles físicos, cognitivos, emocionales y mentales durante el desarrollo de sus funciones laborales (Kahn, 1990). Posteriormente May et al. (2004), en su papel de catedráticos enfocados en el Comportamiento Organizacional, desplegaron un rango de 13 ítems, para evaluar el Engagement. La escala estaba conformada por 3 dimensiones: Engagement cognitivo, emocional y físico. (May et al., 2004)

Posteriormente, Schaufeli et al. (2002) definió al Engagement como el estado mental lleno de actitud positiva y satisfactoria frente a las actividades laborales, caracterizada por el vigor, dedicación y absorción del colaborador contratado para desempeñarse a favor de la organización (Schaufeli et al., 2002). Los especialistas tienen la certera convicción que el engagement es un estado afectivo y cognitivo sostenido a largo plazo. Se identifican tres factores importantes: Vigor, dedicación y absorción.



Salanova & Schaufeli (2009) afirmaron que el engagement tenía constructos psicológicos, y los vinculaban con el rendimiento en el trabajo. Finalmente concluyeron que el Engagement es un estado mental de plena realización, mejor conocida como la antítesis del Burnout: Los colaboradores comprometidos con el trabajo tiene definida su identidad con la empresa, lo que eleva sus niveles de productividad y conexión con su entorno en todos los sentidos.

### **2.2.10 Engagement laboral**

Hoy en día se le da un sentido positivo al trabajo y consecuentemente al trabajador, debido a la estrecha relación que se demuestra en las labores diarias, y se espera que al ejecutarse el trabajo este produzca un estado de bienestar biológico, psicológico y social. Como mencionaba Salanova & Schaufeli (2009) el Engagement es la cara positiva del Burnout, puesto que este último solo se encarga de estudiar y observar las debilidades del trabajador mientras que el Engagement valora y motiva las habilidades y la motivación del colaborador en su ambiente laboral.

El Engagement hace referencia al estado activo que presenta el trabajador, refleja al colaborador como el individuo que tiene relación y conexión emocional positiva con sus responsabilidades laborales y responsabilidades asignadas conforme avanza en su carrera laboral, ya que puede proyectar creatividad en sus responsabilidades, busca actividades cada vez más retadoras, tiene compromiso permanente con el desarrollo de la organización además que participa y se identifica ética y moralmente con su organización. Este trabajador, tiene la competencia para hacerle frente cada una de las solicitudes rutinarias en su trabajo, propias de las funciones que desempeña, y se le caracteriza por el



entusiasmo y el cariño que proyectan frente a todos los que los rodean (Salanova et al., 2000; Salanova & Schaufeli, 2009; W. Schaufeli et al., 2002)

Sonnentag (2003) afirma que el Engagement es el concepto más relevante para el buen desempeño del colaborador y el comportamiento organizacional debido a muchas razones, por ejemplo: Las posturas positivas mostradas por trabajadores, no aceptan que existan indicios de rotación, apatía o despidos, debido al compromiso existente del trabajador hacia la organización Demerouti et al. (2001), de la misma forma se afirma que el Engagement es una experiencia agradable en si misma (W. Schaufeli et al., 2002) que se encuentra ligada positivamente con la salud mental (Demerouti et al., 2001), que afecta positivamente al trabajo (Rothbard, 2001), debido a que ayuda a los individuos a merecer los beneficios de trabajo estresante.(Britt et al., 2001)

### **2.2.11 Dimensiones del Engagement**

Schaufeli et al. (2002) mencionan tres factores o dimensiones, las cuales son vigor, dedicación y absorción.

#### **2.2.11.1 Vigor**

Schaufeli et al., (2002) definen al vigor como grados cargados e energía alta y de resiliencia mientras se realizan actividades y se asumen responsabilidades laborales, la persistencia para alcanzar el resultado aun cuando existe cansancio de por medio.

Carrasco et al. (2010) menciona que el vigor esta caracterizado por niveles cargados de alta energía y resiliencia y actividad mental sin respuesta negativa hacia labores de carácter diario con la predisposición



de dar un esfuerzo doble y persistente hasta lograr el resultado esperado en su trabajo o proyecto dentro de la organización.

Flores et al. (2015) mencionan que vigor es entendido como los niveles elevados de alta resiliencia mental y energía corporal mientras se realizan proyectos encargados por un superior, además que se tiene el valor necesario para hacerle frente a las dificultades que pueden surgir hasta el término del proyecto y la entrega final.

#### **2.2.11.2 Dedicación**

Schaufeli et al., (2002) define a la dimensión de la dedicación como los grados y niveles elevados de compromiso en el trabajo y sentido de pertenencia a su organización, por lo que inspiración y desafío en el trabajo se mantienen constantes.

Raigosa y Marín, (2010) menciona que la dedicación es conocida como un grado alto de significancia, aunado en el orgullo y compromiso por el trabajo.

Romero & Palacini (2020) mencionan a la dedicación como el grado de significancia al trabajo, sintiendo orgullo hacia su labor y responsabilidad asignada por el empleador y se siente útil para asumir retos organizacionales a largo plazo para su autorreconocimiento.

#### **2.2.11.3 Absorción**

Schaufeli et al. (2002) define a la absorción como la concentración absoluta en el desarrollo de sus labores, de tal manera que el trabajador no tiene noción del tiempo y se entrega plenamente hasta que concluye la tarea asignada.



Bakker et al., (2006) define la absorción como implicancia en la concentración asociada con la emoción del disfrute de la actividad, perdiendo la sensación del tiempo sin causar frustración en el empleado.

Rothbard y Patil, (2011); Schaufeli y Bakker, (2004) definen la absorción como la entrega absoluta en voluntad y la concentración absoluta en el trabajo o proyecto que se viene desarrollando.

### **2.2.12 Síntomas del Engagement**

Silva et al. (2020) menciona que uno de los síntomas de los individuos que tiene una relación laboral de jerarquía y que tienen la presencia de Engagement, tienen la tendencia positiva y se sienten vinculados de manera eficaz con sus actividades y responsabilidades laborales y poseen la capacidad de respuesta a sus demandas en todos los niveles con plena entrega (Maslach y Leiter, 1997; Salanova, Agut y Peiró, 2005 citado por Silva et al., 2020).

Una de las causas mencionadas por Salanova & Schaufeli (2004) respecto al Engagement son recursos profesionales como la libertad, apoyo social y le autoeficacia; el restablecimiento de energías a causa del elevado valor positivo puesto es su trabajo y el contagio emocional o motivación externa fuera de su círculo laboral formal. Por lo que, podemos afirmar que las consecuencias producidas por el Engament elevan la actitud de alta positividad, por lo que no podrían llamarse consecuencias, sino un resultado positivo frente a todos los actores de su entorno (reflectada con la alta satisfacción, compromiso con las labores y baja intención de renuncia), altos niveles para seguir especializándose en su puesto de trabajo y elevar los grados de responsabilidad laboral, conducente



a elevar la capacitación de atención al usuario y el incremento de la salud a nivel de subordinados, reduciendo riesgos de enfermedades laborales y mentales.

Continuando con las consecuencias enfocadas en esta condición refiere la extrapolación de emociones positivas en entornos laborales y familiares, que se refleja en buenas relaciones interpersonales a nivel local y familiar (Salanova, Schaufeli, Llorens y Grau, 2000 citado por Silva et al., 2020)

### **2.2.13 Instrumento de medida del Engagement**

La Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES, por sus siglas en inglés) (Schaufeli et al., 2002). Es un cuestionario de autoevaluación conformado por diecisiete ítems que otorgan valor a las dimensiones del Engagement para su valoración: vigor (ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17), dedicación (ítems 2, 5, 7, 10, 13) y absorción (ítems 3, 6, 9, 11, 14, 16). Las instrucciones generales indican que los trabajadores participantes de la encuesta deben registrar la frecuencia de sensaciones descritas en cada ítem, con una modalidad de respuesta en escala tipo Likert con siete opciones que van desde Nunca - Ninguna vez (con valor 0), Casi nunca (con valor 1), Algunas veces (con valor 2), regularmente (con valor 3), Bastantes veces (con valor 4), Casi siempre (con valor 5), Siempre - todos los días (con valor 6). Schaufeli y Bakker (2004, citado por confirman que la confiabilidad de este instrumento por su alta consistencia interna definida por el alfa de Cronbach, según los antecedentes. Para cuantificar la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, se decidió utilizar cinco categorías: “Muy bajo”, “Bajo”, “Promedio”, “Alto” y “Muy Alto”. La clasificación se estableció a partir de la distribución por cada una de las dimensiones (Schaufeli y Bakker, 2003)



**Tabla 3**

*Rango de puntuación Escala Utrech de Engagement*

<b>Categorías del Engagement</b>	<b>Rango de Puntuación</b>
Muy Alto	95 a 102 puntos
Alto	75 a 94 puntos
Promedio	24 a 74 puntos
Bajo	5 a 23 puntos
Muy Bajo	0 a 4 puntos

Nota: Adaptación de (W. Schaufeli y Bakker, 2003)

Los puntajes son llamados, puntajes normalizados y fueron establecidos a partir de la UWES-17 (Schaufeli y Bakker, 2003) con una N=2,313.

**Tabla 4**

*Puntuación por dimensiones variable Engagement*

<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Preguntas a Evaluar</b>	<b>Muy Alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Promedio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy Bajo</b>
Vigor	1-4-8-12-15-17	34-36	30-33	20 a 29	14 a 19	0 - 13
Dedicación	2-5-7-10-13	29 – 30	26 a 28	16 a 25	9 a 15	0 - 8
Absorción	3-6-9-11-14-16	33 -36	27 - 32	18 - 26	11-17	0 - 10

Nota: Adaptación de (W. Schaufeli y Bakker, 2003) donde



## 2.2.14 Comportamiento Humano y desempeño laboral con Síndrome de Burnout

Balladares & Hablick (2017) afirman que el Burnout es la condición más frecuente en los especialistas dedicados al sector educativo. Esto se intensifica debido a la edad, ya que reduce la vitalidad inicial, en algunos casos se ha observado que se pierde la pasión por enseñar debido a la carga mental que establece los diversos entornos que rodean al docente o catedrático; los signos más relevantes que han sido determinados por los investigadores es la irritabilidad y apatía para con sus estudiantes, además de signos relacionados a la ansiedad y rechazo de tareas y responsabilidades añadidas en las jornadas laborales. Los rumores se extienden al indicar que los docentes terminan su trabajo al terminar su jornada laboral, sin embargo, estos tienen que calificar trabajos, evaluar exámenes, planificar sesiones de clase, alistar material para cada tema nuevo que deba ser presentado de acuerdo al silabo de su curso o tener reuniones con colegas para evaluar nuevas metodologías de enseñanza.

Los factores mencionados en el párrafo precedente, determinan una carga laboral mayor, que los cargan de fatiga y los ayuda a incrementar los niveles de cortisol, que es un detonante para el estrés a nivel físico. Por el otro lado, las nuevas generaciones han empujado a que el modelo educativo cambie, otorgándoles al docente reducida autoridad para manejar los ánimos de sus alumnos en las clases que presiden, lo que ha empujado que no tiene signos de autoridad y es objeto de burlas por parte de sus alumnos, lo que, sin duda, añade un factor para la fatiga mental de cada catedrático en desarrollo de carrera.



Al ser situaciones que escapan de su control, los docentes no llevan acompañamiento para enfrentar estas situaciones en sus jornadas laborales, lo que empuja más al desarrollo de Burnout en la plana docente, en universidad de pregrado; a este punto el profesor, sin técnicas para sobrellevar sus emociones de frustración, empieza a cargar más frustración mental que se añade a sus labores de prestación de servicios de enseñanza diarios, provocando el desarrollo de Burnout. Por todo ello, las tasas de ausentismo en aulas universitarias por parte de docentes se ha incrementado, debido a la poca energía para afrontarlo (Balladares & Hablick, 2017).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La investigación considera el enfoque cuantitativo, que según (Hernández et al., 2014) representa un grupo de procedimientos que van en secuencia y utiliza la colección de cifras para ensayar las hipótesis con el uso de la estadística, con el fin de establecer bases para las teorías y establecer nuevos indicios de investigación.

#### 3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación recurrió al estudio de alcance correlacional que según (Hernández et al., 2014) comprende la conexión o nivel de coherencia que exista entre más de dos variables en un ejemplar particular. Para valorar el nivel de agrupación en medio de dos variables, se mide cada una por separada y después se valoran de manera numérica y se instauran establecen las relaciones. Cada una de las hipótesis de estos estudios, tienen que ser sometidas a pruebas numéricas.

#### 3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación utiliza el diseño no experimental ya que las variables no sufrirán ningún tipo de alteración durante la realización de proceso investigativo (Hernández et al., 2014). La investigación posee un corte transversal, debido a que solo existe un momento para la recolección de cifras cuantitativas. Este diseño describe la conexión entre más de dos categorías, únicamente en términos correlacionales.



### **3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se desarrolló bajo el método deductivo, (Behar, 2008; Bernal, 2010) que aplica la toma de conclusiones a nivel general y así obtener una explicación individual, de esta manera se da inicio con la analítica de principios, teoremas, etc., las cuales se aplican universalmente y tiene veracidad comprobada para aplicarlos a hechos particulares. La investigación utilizó literatura consistente en el síndrome de Burnout, Engagement, comportamiento humano, etc.

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La recopilación de las cifras es el conjunto de procesos para obtener y recolectar información de fuentes primarias o secundarias, para determinado trabajo de investigación, todo esto a través de instrumentos que nos permiten realizar este trabajo sistemática y uniformemente. (Hernández et al., 2014)

Para cumplir con los objetivos de esta investigación, es necesario aplicar una encuesta estructurada.

#### **3.5.1 Encuesta**

La encuesta es considerada como un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una determinada investigación. Uniformiza la técnica de la observación y tiene la capacidad de aislar ciertos problemas (Pardinas (1991); Tecla (1974) citado por Montes, 2000).

#### **3.5.2 Instrumento**

Un instrumento de investigación se define como una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información durante el proceso de



investigación que pueden incluir cuestionarios, fichas de entrevistas estructuradas, entre otros. Estos instrumentos, ayudan a los investigadores a obtener información precisa y confiable sobre su tema de estudio y así obtener conclusiones válidas y confiables. (Rudio (1986), citado por Medina et al., 2023).

### **3.5.2.1 Cuestionario**

El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que tienen relación con el planteamiento del problema e hipótesis (Chasteauneuf, (2009); Brace, (2013) citado por Hernández et al., 2014)

El cuestionario utilizado en la recopilación de información para el análisis de la correlación a través de las dos variables motivo de estudio: el Síndrome de Burnout y Engagement, lo cual ha permitido examinar el nivel de relación de estas variables, con el objetivo de obtener la información correspondiente, a través del cuestionario aplicado a los docentes del área de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional del Altiplano. Los instrumentos son el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que está compuesto por 22 ítems y que fue adaptado del libro elaborado por Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadoras y Trabajadores (2006) para aplicar a los docentes universitarios y el cuestionario Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES, por sus siglas en inglés), que se usó en la versión latinoamericana de la escala UWES, este cuestionario está compuesto por diecisiete ítems, tomado de Schaufeli y Bakker, (2003).

Debido al contexto del año en que se realizó la investigación, todos los cuestionarios fueron aplicados a través de un cuestionario virtual,



enviado por correo institucional a todos los docentes del área de Ciencias Económicas y Empresariales.

Dentro de la información recolectada se ha considerado la Escuela Profesional a la que pertenece cada docente y los ítems detallados en cada cuestionario ya estructurado.

### **3.6 TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos serán ordenados, clasificados y presentados, con el fin de encontrar las causas y sus efectos.

- Tabulación de datos: El cuestionario aplicado a través de Formularios de Google han sido exportados a un hoja Excel para continuar con el procesamiento en el programa estadístico SPSS 25.
- Procesamiento estadístico: El procesamiento estadístico se ha utilizado el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 25). Es conocido por procesar grandes cantidades de datos, por lo tanto, esta investigación utiliza el coeficiente de correlación de Pearson.

### **3.7 POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.7.1 Lugar de estudio**

La investigación se desarrolla en la ciudad universitaria de la Universidad Nacional del Altiplano en la ciudad de Puno.

#### **3.7.2 Población**

El trabajo de investigación fue realizado a los docentes de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

Entonces, se toma en cuenta a la Escuela Profesional de Administración con 53 docentes, la Escuela Profesional de Ciencias Contables con 61 docentes y la Escuela Profesional de Ingeniería Económica con 56 docentes. La población total es de 170 docentes.

### 3.7.3 Muestra

Otzen y Manterola (2017) mencionan que en el muestreo probabilístico se incluye a todos los sujetos de la población accesible; por lo tanto, todos los individuos obtienen la misma posibilidad de ser participantes en la muestra y ser incluidos en la investigación.

En la misma línea, se indica que el muestreo estratificado aleatorio se utiliza cuando la población es heterogénea y se tiene un listado de ella, es decir una lista de cada estrato a considerarse (Hernández et al., 2014; Tamayo, 2001). La presente investigación trabaja con el muestreo probabilístico estratificado, debido a que incluye a 3 escuelas profesionales, las cuales vienen a conformar los estratos. Posteriormente, la investigación considerará una muestra representativa de cada estrato.

### Figura 1

*Fórmula para calcular el tamaño de la muestra*

FÓRMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA	
$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$	
VARIABLE	DESCRIPCIÓN
$\sigma$	= Desviación estándar de la población
$N$	= Tamaño de la población
$Z$	= Valor obtenido de la distribución normal para un nivel de confianza del 95%
$e$	= Límite aceptable del error muestral

Nota: Obtenido a través de Internet



El procedimiento es como sigue:

- Población total: 170 docentes
- $O= 5\%$
- $N= 170$  docentes
- $Z= 1.96$
- $e= 5\%$
- $n =$  Muestra poblacional: 119 docentes

Posteriormente se divide la Muestra Poblacional ente la población total. Se obtiene:

- Cociente:  $119/170$
- Cociente:  $0.7041 = 0.7$

Finalmente, se multiplica el cociente con la cantidad de docentes que conforma cada estrato, los resultados se observan en la tabla:

**Tabla 5**

*Muestra por estratos según la población de estudio*

Descripción	N	C	Cantidad de Docentes	Cociente	Muestra Estratificada
Escuela Profesional de Ingeniería Económica	56	0	56		39
Escuela Profesional de Ciencias Contables	51	10	61	0.7041	43
Escuela Profesional de Administración	18	36	53		38
Total					120

Nota: La muestra estratifica se obtiene por el coeficiente resultante de la división entre la muestra y la población total. Este coeficiente se multiplica por la población total de cada Escuela Profesional, obteniendo así, la muestra final. Donde  $N=$ Nombrados y  $C=$  Contratados.



La muestra final está conformada por: 39 docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería Económica, 43 docentes, de la Escuela Profesional de Ciencia Contables y 38 docentes de la Escuela Profesional de Administración, un total de 120 docentes.

### **3.8 DISEÑO ESTADÍSTICO**

#### **3.8.1 Correlación de Pearson**

El coeficiente de relación de Pearson tiene el propósito de medir el nivel de mutualidad entre dos constantes aleatorias de grado cuantitativo que posee ordenación normal bivariada común. Es la medida de relación para la medición lineal; es calculada en base a calificaciones obtenidas en una muestra en dos variables. (Hernández et al., 2014; Restrepo & González, 2007)

El coeficiente  $r$  de Pearson es variante de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde:  $-1.00 =$  correlación negativa perfecta, de manera proporcional. Es decir, cada vez que  $X$  aumenta una unidad,  $Y$  disminuye siempre una cantidad constante. (Hernández et al., 2014). En la tabla 6, se observa con mayor detalle:

**Tabla 6***Valores de la correlación de Pearson*

Valores	Descripción
-0.9	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0	Correlación nula
0.1	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.5	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.9	Correlación positiva muy fuerte.
1	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Nota: Adaptado de Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

### 3.8.2 Prueba de normalidad

**Tabla 7***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	E.	gl	Sig.	E.	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,100	120	,005	,939	120	,000
Engagement	,130	120	,000	,908	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Análisis estadístico del cuestionario en el IBPM Statistics 25. Donde E=Estadístico



Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por la muestra de 120 docentes del área de Ciencias Económicas y Empresariales, se ha considerado el criterio del valor de significancia  $p=0.05$ ; siendo en valor de normalidad para el Burnout del  $p$  valor =  $0.005 < \alpha = 0.05$  lo que indica que no presenta distribución normal. Del otro lado, el Engagement se tiene el  $p$  valor =  $0.000 < \alpha = 0.05$  muestra distribución no normal. Finalmente, se considera que ambas variables son ordinales, y determina la utilización de prueba de hipótesis Pearson para determinar el nivel de correlación de variables.

### 3.9 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 8**

*Ficha técnica del cuestionario de investigación*

<b>VARIABLE</b>	<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>
Autor	Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadoras y Trabajadores
Año	2006
Dimensiones	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal
Escala	Escala de Likert 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos
Puntaje asignado	3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días.

  

<b>VARIABLE</b>	<b>ENGAGEMENT</b>
Autor	Wilmar Schaufeli Arnold Bakker
Año	2003
Dimensiones	Vigor Dedicación Absorción
Escala	Escala de Likert 0 = Ninguna vez 1 = Casi nunca 2 = Algunas veces
Puntaje asignado	3 = Regularmente 4 = Bastantes veces 5 = Casi siempre 6 = Siempre

Nota: Adaptado de (Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadoras y Trabajadores, 2006; W. Schaufeli y Bakker, 2003)

### 3.10 VARIABLES

#### 3.10.1 Síndrome de Burnout

Tabla 9

*Operalización - Síndrome de Burnout*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Item1: Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo
		Item2: Al final de la jornada de trabajo, me siento cansado.
		Item3: Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo.
		Item6: Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me agota.
		Item8: Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.
		Item13: Me siento frustrado/a en mi trabajo.
		Item14: Creo que trabajo demasiado.
		Item16: Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.
		Item20: Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
		Item5: Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.



	<hr/> <p>Item10: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.</p> <hr/> <p>Item11: Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</p> <hr/> <p>Item15: No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.</p> <hr/> <p>Item22: Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.</p>
Realización Personal	<hr/> <p>Item4: Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.</p> <hr/> <p>Item7: Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.</p> <hr/> <p>Item9: Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.</p> <hr/> <p>Item12: Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <hr/> <p>Item17: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.</p> <hr/> <p>Item18: Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as</p> <hr/> <p>Item19: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <hr/> <p>Item21: En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma</p>

Nota: Adaptado de Guía SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMADO (BURNOUT) (Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadoras y Trabajadores, 2006)



### 3.10.2 Engagement

**Tabla 10**

*Operalización– Engagement*

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>Engagement</b>	Vigor	Item1: En mi trabajo me siento lleno de energía
		Item4: Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
		Item8: Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
		Item12: Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo
		Item15: Soy muy persistente en mi trabajo
	Dedicación	Item 17: Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando
		Item2: Mi trabajo está lleno de significado y propósito
		Item5: Estoy entusiasmado con mi trabajo
		Item7: Mi trabajo me inspira
		Item10: Estoy orgullosa del trabajo que hago
	Absorción	Item13: Mi trabajo es retador
		Item3: El tiempo vuela cuando estoy trabajando
		Item6: Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi
		Item9: Soy feliz cuando estoy aislado en mi trabajo
		Item11: Estoy inmerso en mi trabajo
		Item14: Me “dejo llevar” por mi trabajo
		Item16: Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

Nota: UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE - (W. Schaufeli y Bakker, 2003)

### 3.11 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El procesamiento de las cifras se efectuó a través del software estadístico IBM SPSS Statistics 25. La medición de confiabilidad de ambas variables es mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

#### 3.11.1 Análisis de confiabilidad del instrumento – Síndrome de Burnout

**Tabla 11**

*Prueba de confiabilidad Síndrome de Burnout*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0, 745	22

Nota: Análisis estadístico del cuestionario en el IBPM Statistics 25

Interpretación: El instrumento de recolección de datos de la variable Síndrome de Burnout tiene una confiabilidad del 75%, (coeficiente del 0.745), lo que nos indica que el instrumento es aceptable para la investigación.

- Coeficiente Alfa > 0.9 Es excelente
- Coeficiente Alfa > 0.8 Es bueno
- Coeficiente Alfa > 0.7 Es aceptable



### 3.11.2 Análisis de confiabilidad del instrumento – Engagement

**Tabla 12**

*Prueba de confiabilidad de Engagement*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0, 865	17

Nota: Análisis estadístico del cuestionario en el IBPM Statistics 25

Interpretación: El instrumento de recolección de datos de la variable Engagement tiene una confiabilidad del 87%, (coeficiente del 0.865), lo que nos indica que el instrumento es bueno para la investigación.

- Coeficiente Alfa  $> 0.9$  Es excelente
- Coeficiente Alfa  $> 0.8$  Es bueno
- Coeficiente Alfa  $> 0.7$  Es aceptable

Los resultados obtenidos en la tabla 11 y 12 permiten validar el cuestionario que se aplica para la recolección de los datos a los docentes de Ciencias Empresariales con el objetivo de determinar el grado de correlación que existe entre Síndrome de Burnout y el Engagement obteniendo un coeficiente alfa de fiabilidad aceptable para la presente investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo analiza el detalle de los resultados obtenidos en la investigación, según los objetivos establecidos y la definición de relación entre las variables del proceso investigativo: Síndrome de Burnout y Engagement de los docentes de Ciencias Empresariales, que abarca la Escuela Profesional de Administración, Escuela Profesional de Ciencias Contables y la Escuela Profesional de Ingeniería Económica, siendo una muestra de 120 docentes.

#### 4.1 ANÁLISIS DE DATOS GENERALES

**Tabla 13**

*Edades de la muestra encuestada*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Entre 30 y 40 años	19	15,8%	15,8%
Entre 41 y 50 años	54	45,0%	60,8%
Entre 51 a más años	47	39,2%	100,0%
Total	120	100,0%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

Según el análisis de los datos estadísticos de las edades se tiene lo siguiente, entre los 30 y 40 años se observa una representación porcentual del 15,8%; de 41 a 50 años un 45,0%; de 51 a más años se muestra un 39,2% de representación. Por lo que, se afirma que la mayor cantidad de docentes se encuentra entre 41 a 50 años.

## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

De la encuesta aplicada a la muestra establecida por 120 docentes de las Escuelas Profesionales de estudio (Administración, Ciencias Contables e Ingeniería Económica); se presenta la siguiente información:

### 4.2.1 Análisis de resultados del objetivo general

**Tabla 14**

*Síndrome de Burnout*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	6	5.0%	5.0%
Medio	86	71.7%	76.7%
Alto	28	23.3%	100.0%
Total	120	100.0%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 71.7% de los docentes encuestados presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout y el 23.3% de los docentes presenta un nivel alto de Burnout.

**Discusión:** Según los resultados mostrados, el 71.7% de los docentes presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout que tiene mucha relación con los resultados obtenidos por Mohamed-Amar y Mohamed-Amar (2022), quién evidenció que un 33% de su muestra mostró niveles medios de Burnout. Álvarez-Cabrera et al. (2020) también evidencia presencia de Burnout, aunque solo en el 6% de su muestra encuestada. Finalmente, Lopez de la Cruz y Zacarias (2020) evidencia la presencia de un nivel bajo de Burnout, con prevalencia de la

dimensión de bajo agotamiento emocional y bajo nivel de despersonalización aunado a un nivel alto de Realización Personal. En nuestra investigación, se puede observar que los docentes tienen bajo nivel de Agotamiento Emocional, un nivel medio de Despersonalización y un nivel alto de Realización Personal. Esto indica que la realización de clases en entornos virtuales les genera Despersonalización con sus alumnos ya que no existen vínculos que los relacionen a través de pantallas. Además, la realización de clases en entornos virtuales reduce significativamente la participación en clase, lo que frustra al docente y eleva la apatía hacia sus alumnos.

**Tabla 15**

*Engagement*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Promedio	25	20.8%	20.8%
Alto	76	63.3%	84.2%
Muy alto	19	15.8%	100.0%
Total	120	100.0%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 63.3% de los docentes encuestados presentan un nivel alto de Engagement y el 20.8% de los docentes presenta un nivel promedio de Engagement.

**Discusión:** Según los resultados mostrados, el 63.3% de los docentes presentan un nivel alto de Engagement, estos resultados tienen mucha similitud en referencia al estudio de Ordóñez-Balladares et al. (2021). Espinel et al. (2021) menciona que la presencia alta de Engagement es un elemento protector del

Burnout, ya que el compromiso con el trabajo desarrolla un estrés positivo, que se convierte en impulso para el desarrollo de las labores y desaparece cuando se llega al objetivo, iniciando el ciclo, cada vez que existe una tarea nueva. En nuestra investigación, se observa que los docentes han reforzado o generado Engagement durante el desarrollo de la pandemia, esto puede deberse a las decisiones tomadas por su centro de labores (Universidad Nacional del Altiplano) para mantenerlos capacitados antes y durante de su desempeño en entornos virtuales.

#### 4.2.2 Análisis de resultados del objetivo específico 1

**Tabla 16**

*Dimensión Agotamiento Emocional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	86	71.70%	71.70%
Medio	27	22.50%	94.20%
Alto	7	5.80%	100.00%
Total	120	100%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 71.7% de los docentes encuestados presentan un bajo nivel de Agotamiento Emocional y el 5.8% de los docentes presenta un nivel alto de agotamiento emocional.

**Discusión:** Según los resultados mostrados, el 71.7% de los docentes presentan un nivel de agotamiento emocional bajo que, a simple vista, muestra que no existe falta de entusiasmo o baja autoestima, sin embargo, el 22.5% de los docentes si presenta un agotamiento de nivel medio, que podría asociarse al 5.8% de docentes que presentan altos niveles de agotamiento emocional, que se hacen

presentes con la irritabilidad y sentimientos de inutilidad que pueden ser causadas, por ejemplo, por estar largas horas sentados frente a la computadora o falta de costumbre para estar sentados por largas jornadas, también se hace presente por la falta de actividades recreativas fuera de casa. Este resultado contradice lo hallado por Lopez de la Cruz y Zacarias (2020) que si observó en su muestra, marcados niveles de Agotamiento Emocional, que son claros indicadores del desarrollo o presencia de Síndrome de Burnout. También contradice la investigación de Pujol-cols (2021) quién menciona que los docentes participantes mostraron signos marcados de Agotamiento Emocional. En nuestra investigación se observa que gran parte de los docentes no generaron Agotamiento Emocional marcado, ya sea por la convivencia con la familia a tiempo completo y la tranquilidad que causaba en ellos no exponerse al contagio de un virus, que pondría en peligro a su entorno mas cercano.

**Tabla 17**

*Dimensión Vigor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	4	3.3%	3.3%
Promedio	44	36.7%	40.0%
Alto	43	35.8%	75.8%
Muy alto	29	24.2%	100.0%
Total	120	1	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 3.3% de los docentes presenta un nivel bajo de vigor, mientras que el 24.2% presenta un nivel muy alto de vigor.



**Discusión:** Según los resultados mostrados, el 3.3% de los docentes presenta un nivel bajo de Vigor que reflejaría en los docentes que hay baja predisposición de dar un esfuerzo doble y persistente que permita lograr el resultado esperado frente a sus alumnos en el desarrollo de clases. Por otro lado, se observa como el 36.7% de los docentes presenta un nivel promedio de Vigor, que indicaría un estado normal de compromiso con su labor docente, no realizan mayor esfuerzo para consolidar su compromiso con la materia que desarrollan en sus clases o alumnos y si lo hacen, no persisten en esta labor.

De acuerdo a lo mencionado por Acuña-Hormazabal et al. (2021) el Vigor es el “negativo” de Agotamiento Emocional, entendiendo así que, el nivel bajo de Agotamiento Emocional que se halló, correspondería a un nivel promedio de Vigor, concluyendo así que no reflejan un agotamiento emocional marcado porque se mantienen en un estado neutral frente al dictado de clases virtuales, no causando en ellos mayor preocupación durante este proceso; lo mismo se refleja en el porcentaje de la muestra hallada que corresponde a un alto nivel de Agotamiento Emocional que tiene relación con la baja presencia de Vigor, ya que hubo un punto de quiebre que los llevó al límite emocional en el desarrollo de sus funciones como docente y causó en ellos frustración, ocasionando en el corto plazo bajo interés y esfuerzo para el dictado de clases.

### 4.2.3 Análisis de resultados del objetivo específico 2

**Tabla 18**

*Dimensión Despersonalización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	65	54.2%	54.2%
Medio	39	32.5%	86.7%
Alto	16	13.3%	100,0%
Total	120	100.0%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 54.2% de los docentes presenta un nivel bajo de Despersonalización y el 13.3% presenta un nivel alto de Despersonalización.

**Discusión:** Según los resultados mostrados, el 54.2% de los docentes encuestados presentan un nivel bajo de despersonalización, lo que indica que no existe sentimientos de indiferencia o distanciamiento hacia su trabajo, estudiantes y/o colegas, sin embargo, si debemos hacer hincapié en el 32.5% de docentes que presentan estos niveles de despersonalización a nivel medio quienes pueden presentar dureza emocional o apatía en algunos momentos durante el dictado de clases; finalmente, el 13.3% de los docentes si presentan un nivel de despersonalización alto que desencadenó en total apatía hacia sus alumnos o colegas con mucha frecuencia durante el dictado de clases o reuniones de trabajo. (Lopez de la Cruz & Zacarias, 2020; Urioste et al., 2021). Pujol-cols (2021) también evidencia que marcados niveles de Despersonalización. Durante la observación de los docentes en el dictado de clases virtuales se observó gran apatía

por parte de los docentes de mayor edad, que guardaría relevancia con el 13.3% de docentes que presentan alto nivel Despersonalización.

**Tabla 19**

*Dimensión Dedicación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	2	1,7%	1.7%
Promedio	36	30.0%	31.7%
Alto	45	37.5%	69.2%
Muy alto	37	30.8%	100.0%
Total	120	100.0%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 1.7% de los docentes presentan un nivel bajo de dedicación mientras que el 30.8% de los docentes presentan un nivel alto de Dedicación.

**Discusión:** En esta dimensión observamos, en mayoría, que los docentes encuestados reflejan dos niveles marcados, alto nivel de Dedicación con un 37.5% y un muy alto nivel de Dedicación con un 30.8% que refleja niveles elevados de compromiso con su trabajo y sentido de pertenencia a la Universidad y a la Escuela Profesional que los acoge, por lo que la inspiración y el desafío en el trabajo se mantienen constantes.

Entonces, se observa un análisis similar planteado por Á. Acuña-Hormazábal et al. (2022) que indica que la dimensión de Dedicación es el negativo de Despersonalización ya que a mayores niveles de Despersonalización, hay menor presencia de Dedicación. Por lo que, afirmaríamos, el nivel medio de

Despersonalización tienen estrecha relación con el nivel medio (promedio) de Dedicación, entendiéndose un rasgo marcado de apatía con un sentimiento promedio de identificación a su labor docente; analizando la tabla que muestra la condición laboral de los docentes, afirmaríamos que los docentes nombrados presentan mayor identificación con su Escuela Profesional por años de servicio y por la estabilidad laboral; rasgo que explicaría la apatía con sus alumnos en un contexto virtual, ya que no pueden establecer relaciones cercanas con ellos a través de las pantallas y se refleja en el trato duro evidenciado en el desarrollo de clases.

#### 4.2.4 Análisis de resultados del objetivo específico 3

**Tabla 20**

*Dimensión Realización Personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	29	24.2%	24.2%
Medio	30	25.0%	49.2%
Alto	61	50.8%	100.0%
Total	120	100.0%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 24.2% de los docentes presenta bajo nivel de realización personal, y el 50.8% presente un nivel alto de Realización Personal.

**Discusión:** Según los resultados obtenidos por el 50.8% de docente que presenta un nivel alto de realización personal, se puede mencionar cualidades relevantes como la empatía, la comprensión que cada docente desarrolló para captar la atención de sus alumnos, sobrellevando las dificultades o las limitaciones

en el desarrollo de clases en entornos virtuales; sin embargo, notamos que el 25% muestra un nivel de realización medio y un 24.2% muestra bajo nivel de Realización Personal, que indicaría poca satisfacción por su trabajo al no sentirse realizados o sentirse poco desarrollados para desempeñarse en entornos virtuales, ocasionando renuncias o licencias sin goce de haber hasta el término del contexto por COVID-19 (Lopez de la Cruz y Zacarias, 2020). Esta situación se reflejó también en las Escuelas Profesionales que fueron participes del estudio debido a que, cuando se realizaba la aplicación del instrumento, algunos docentes nombrados indicaban que no podrían participar del estudio debido a que se encontraban con licencias sin goce o tenían licencias de estudio.

**Tabla 21**

*Dimensión Absorción*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	8	6.7%	6.7%
Promedio	48	40.0%	46.7%
Alto	55	45.8%	92.5%
Muy alto	9	7.5%	100.0%
Total	120	100.0%	

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

**Interpretación:** Se observa que, el 6.7% de los docentes presenta bajo nivel de absorción y el 7.5% presente un nivel muy alto de absorción.

**Discusión:** En esta dimensión observamos, en la gran mayoría, que los docentes encuestados reflejan dos niveles marcados, alto nivel de Absorción con un 45.8% y un nivel medio (promedio) de Absorción con un 40.0% por lo que se



puede inferir concentración media o promedio en el desarrollo de su labor docente durante la preparación del material de clases antes del dictado de las mismas en un contexto virtual. Y esto pudo resultar debido al soporte y motivación en su círculo cercano, ya sea con colegas o con sus directivos como el director de la Escuela Profesional a la que pertenecen en el caso de nuestra muestra de estudio, también pudo deberse a la capacitación de la que fueron parte para adaptarse a nuevos sistemas virtuales de trabajo, reflejando que su centro laboral si se preocupó por su adaptación y ellos reflejaron lo mismo para continuar con sus funciones.

Ordóñez-Balladares et al. (2021) menciona que, los niveles de absorción obtenidos en su investigación, tienen reflejo de un nivel de Absorción alto y positivo, por lo que apoyarían nuestros resultados y evidencian que los docentes tuvieron absoluta voluntad para la preparación de sus clases.



## 4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

### 4.3.1 Contrastación de hipótesis general

- **H1:** Existe un grado de relación negativa entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.
- **H0:** No existe un grado de relación negativa entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.

#### **Regla de decisión**

- Si  $p < 0,06$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).
- Si  $p > 0,06$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Tabla 22**

*Correlación dimensiones Síndrome de Burnout y Engagement*

		AE	Desp.	RP	Vig.	Ded.	Abs.
AE	Correlación de Pearson	1	,455**	-,189*	-,172	-,208*	,191*
	Sig. (bilateral)		,000	,038	,060	,023	,036
	N	120	120	120	120	120	120
Desp.	Correlación de Pearson	,455**	1	-,354**	-,354**	-,487**	-,088
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,342
	N	120	120	120	120	120	120
RP	Correlación de Pearson	-,189*	-	1	,435**	,552**	,134
	Sig. (bilateral)	,038	,354**		,000	,000	,144
	N	120	120	120	120	120	120
Vig.	Correlación de Pearson	-,172	-	,435**	1	,634**	,387**
	Sig. (bilateral)	,060	,354**	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
Ded.	Correlación de Pearson	-,208*	-	,552**	,634**	1	,426**
	Sig. (bilateral)	,023	,487**	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120
Abs.	Correlación de Pearson	,191*	-,088	,134	,387**	,426**	1
	Sig. (bilateral)	,036	,342	,144	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25



Antes de iniciar con la correlación de las variables de Síndrome de Burnout y Engagement, analizaremos el grado de relación de cada una de sus dimensiones, de acuerdo a la tabla 22:

- Observamos que la dimensión de Agotamiento Emocional tiene una correlación negativa muy débil con la dimensión de Vigor con un valor de -0,172.
- Observamos que la dimensión de Agotamiento Emocional tiene una correlación negativa muy débil con la dimensión de Dedicación con un valor de -0,208.
- Observamos que la dimensión de Agotamiento Emocional tiene una correlación positiva muy débil con la dimensión de Absorción con un valor de 0,191
- Observamos que la dimensión de Despersonalización tiene una correlación negativa débil con la dimensión de Vigor con un valor de -0,354
- Observamos que la dimensión de Despersonalización tiene una correlación negativa débil con la dimensión de Dedicación con un valor de -0,487
- Observamos que la dimensión de Despersonalización tiene una correlación negativa muy débil con la dimensión de Absorción con un valor de -0,088
- Observamos que la dimensión de Realización Personal tiene una correlación positiva débil con la dimensión de Vigor con un valor de 0,435
- Observamos que la dimensión de Realización Personal tiene una correlación positiva media con la dimensión de Dedicación con un valor de 0,552



- Observamos que la dimensión de Realización Personal tiene una correlación positiva muy débil con la dimensión de Absorción con un valor de 0,134

**Tabla 23**

*Correlación Síndrome de Burnout y Engagement*

		<b>Engagement</b>	<b>Burnout</b>
Engagement	Correlación de Pearson	1	0.003
	Sig. (bilateral)		0.976
	N	120	120
Burnout	Correlación de Pearson	0.003	1
	Sig. (bilateral)	0.976	
	N	120	120

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

El resultado de la correlación de Pearson es de 0.003 y es menor que el valor de  $p < 0,06$ ; por lo que, considerando el análisis y la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe un grado de relación negativa entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Sin embargo, debemos entender que por los valores de correlación que usamos en esta investigación, 0.003 indicaría que existe correlación nula con tendencia positiva entre ambas variables bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19



#### 4.3.2 Contrastación de hipótesis específica 1

- **H1:** Existe una correlación negativa entre el Agotamiento Emocional y el Vigor bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19
- **H0:** No existe una correlación negativa entre el Agotamiento Emocional y el Vigor bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

#### Regla de decisión

- Si  $p < 0,06$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).
- Si  $p > 0,06$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Tabla 24**

*Correlación Agotamiento Emocional – Vigor*

		<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Vigor</b>
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	1	-,172
	Sig. (bilateral)		,060
	N	120	120
	Correlación de Pearson	-,172	1
Vigor	Sig. (bilateral)	,060	
	N	120	120

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

El resultado de la correlación de Pearson es de  $-0,172$  y es menor que el valor de  $p < 0,06$ ; por lo que, considerando el análisis y la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una correlación negativa entre el Agotamiento Emocional y el Vigor bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Así podemos afirmar que la dimensión de Agotamiento Emocional tiene correlación negativa muy débil con la dimensión de Vigor bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

#### **4.3.3 Contrastación de hipótesis específica 2**

- **H1:** Existe una correlación negativa entre la Despersonalización y la Dedicación bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes



universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.

- **H0:** No existe una correlación negativa entre la Despersonalización y la Dedicación bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.

### Regla de decisión

- Si  $p < 0,06$  se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).
- Si  $p > 0,06$  se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

**Tabla 25**

*Correlación Despersonalización – Dedicación*

		<b>Despersonalización</b>	<b>Dedicación</b>
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	-,487**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Dedicación	Correlación de Pearson	-,487**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25



El resultado de la correlación de Pearson es de  $-0,487$  y es menor que el valor de  $p < 0,06$ ; por lo que, considerando el análisis y la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una correlación negativa media entre la Despersonalización y la Dedicación bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Así podemos afirmar que la dimensión de Despersonalización tiene correlación negativa débil con la dimensión de Dedicación bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

#### 4.3.4 Contrastación de hipótesis específica 3

- **H1:** No existe una correlación positiva entre la Realización y la dimensión de Absorción bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19
- **H0:** Existe una correlación positiva entre la Realización y la dimensión de Absorción bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19

#### Regla de decisión

- Si  $p < 0,06$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).
- Si  $p > 0,06$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Tabla 26**

*Correlación Realización Personal - Absorción*

		<b>Realizacion Personal</b>	<b>Absorcion</b>
<b>Realizacion Personal</b>	Correlación de Pearson	1	,134
	Sig. (bilateral)		,144
	N	120	120
<b>Absorcion</b>	Correlación de Pearson	,134	1
	Sig. (bilateral)	,144	
	N	120	120

Nota: Resultados estadísticos de IBM SPSS Statistics 25

El resultado de la correlación de Pearson es de 0.134 y es mayor que el valor de  $p > 0,06$ ; por lo que, considerando el análisis y la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0): Existe una correlación positiva entre la Realización y la dimensión de Absorción bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Así podemos afirmar que la dimensión de Realización Personal tiene correlación positiva muy débil con la dimensión de Absorción bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.



#### 4.4 DISCUSIÓN

Al terminar los análisis de resultados y la contratación de la hipótesis de esta investigación se ha realizado el contraste y discusión con las investigaciones previamente realizadas, por lo tanto, se determina:

El objetivo general planteado en la fase cuantitativa de la presente investigación fue definir el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Dicha correlación fue medida mediante el coeficiente de correlación de Pearson, donde se obtuvo una correlación de  $p = 0.003$ . Según dichos resultados, existe una correlación nula con tendencia positiva bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. La correlación nula con tendencia positiva entre el Síndrome de Burnout y el Engagement implica que, mientras más alto se encuentra el nivel de Burnout, el nivel de Engagement también se incrementará, entendiéndose que estas dos variables actúan de manera independiente cuando existe la presencia de ambas en los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.

Además, se afirma que, los docentes mantuvieron un nivel medio de Burnout y Engagement, debido a que, entre más desarrollaban el Burnout por la emergencia sanitaria, mayor también era el compromiso que sentían hacia su trabajo, ya que esto les generaba estabilidad laboral, económica y tenían el apoyo de su Escuela Profesional y de la Universidad Nacional del Altiplano, ya que eran capacitados constantemente y todos los docentes recibieron computadoras y módems de Internet para continuar con sus labores, este apoyo provocó mayor Dedicación a su labor y elevó niveles de Realización



Personal, aunque con un marcado nivel bajo de Vigor, ya que se entiende que hubo fatiga en ciertos momentos del desarrollo de su labor docente.

Esta investigación difiere con los resultados obtenidos por (Ordóñez-Balladares et al., 2021), quien plantea que existe una correlación negativa entre el Síndrome de Burnout y el Engagement debido a que mayores niveles de Engagement, la presencia de Burnout es baja. Los resultados de esta investigación evidencian que cada variable es independiente con cierta tendencia positiva, ya que mayor a nivel de Burnout se elevan los niveles de Engagement, un escenario poco común considerando la teoría que enmarca una tendencia negativa.

Complementando, los resultados obtenidos por (Espinel et al., 2021) evidencian que el Engagement es un factor que se convierte en protector para evitar o reducir la presencia de Burnout en docentes, en el caso de nuestra investigación, podemos afirmar que el Engagement no podría ser considerada una estrategia para reducir los niveles de Burnout en los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.

Por lo que afirmamos, con los resultados obtenidos, que los docentes desarrollan niveles medios de Engagement apoyados en dimensiones de Dedicación y Absorción, por encima del promedio normal de participantes de otros estudios de correlación, para hacerle frente al desarrollo del Síndrome de Burnout.

El objetivo específico 1 planteado en la fase cuantitativa de la presente investigación fue determinar el grado de correlación que existe entre el Agotamiento Emocional y el Vigor bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Dicha correlación fue medida mediante el coeficiente de correlación de



Pearson, donde se obtuvo una correlación de  $p = - 0.172$ . Según dichos resultados, existe una correlación negativa muy débil bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. La correlación negativa muy débil que se evidencia describe que a mayores niveles de Vigor hay menos presencia de Agotamiento Emocional.

Nuestros resultados difieren en relación a los resultados obtenidos por (Lopez de la Cruz y Zacarias, 2020) que si observa en la muestra marcados niveles de Agotamiento Emocional, similar situación encontró (Pujol-cols, 2021), ambos estudios reflejan un nivel de Burnout marcada por la dimensión de Agotamiento Emocional.

Complementando, respaldamos nuestros resultados con los resultados de (Acuña-Hormazabal et al., 2021) quién hace mención que el Vigor es el “negativo” de Agotamiento Emocional, en concordancia con el coeficiente de relación que se halló en la contratación de la hipótesis, afirmamos que el Vigor es el soporte para contrarrestar y evitar mayor desarrollo de Agotamiento Emocional.

El objetivo específico 2 planteado en la fase cuantitativa de la presente investigación fue especificar el grado de correlación que existe entre la Despersonalización y la Dedicación bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Dicha correlación fue medida mediante el coeficiente de correlación de Pearson, donde se obtuvo una correlación de  $p = - 0.487$ . Según dichos resultados, existe una correlación negativa débil bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. La correlación negativa débil que se evidencia describe que a mayores niveles de Dedicación hay menos presencia de Despersonalización.



Complementando, (Lopez de la Cruz y Zacarias, 2020) afirma que los niveles de Despersonalización son un factor vital para la presencia de Burnout, y sustentamos el resultado hallado en esta investigación, afirmando, según los resultados de (Á. Acuña-Hormazábal et al., 2022) que el nivel medio de Despersonalización tienen estrecha relación con el nivel promedio de Dedicación, entendiendo un rasgo marcado de apatía con un sentimiento promedio de identificación a su labor docente; estableciendo como nuevo hallazgo, inferimos que los docentes nombrados, los que tuvieron mayor presencia durante la aplicación del cuestionario, presentan identificación con su Escuela Profesional por años de servicio y por la estabilidad laboral y al no estar en constante presencia con sus alumnos pudo surgir apatía y sentimientos de cinismo frente a ellos, ya que no pueden tratarlos a través de las pantallas. Cumpliendo con su labor docente y evitando establecer relaciones informales por la incomodidad que puede ser sentida por los alumnos.

El objetivo específico 3 planteado en la fase cuantitativa de la presente investigación fue definir el grado de correlación que existe entre la Realización y la dimensión de Absorción bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Dicha correlación fue medida mediante el coeficiente de correlación de Pearson, donde se obtuvo una correlación de  $p = 0.134$ . Según dichos resultados, existe una correlación positiva muy débil bajo el contexto del dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. La correlación positiva muy débil que se evidencia describe que, a mayores niveles de Realización Personal hay mayor presencia de Absorción.

Los resultados de la dimensión de Realización Personal es respaldada por la investigación de (Ordóñez-Balladares et al., 2021) que muestra que la realización personal fue un factor predominante para reducir los niveles de Agotamiento Emocional



y Despersonalización; sin embargo, no encontramos un estudio que evidencia la relación positiva con la absorción, por lo que el aporte de nuestra investigación, menciona que a mayores niveles de Realización Personal podemos tener mayores niveles de Absorción, que puede ser motivado por la estrategia de adaptación que cada docente tuvo para desempeñarse en el dictado de clases virtuales durante el desarrollo de la pandemia por SARS COVID -19, respaldado por el interés de su centro laboral, en este caso la Universidad Nacional del Altiplano, quién para reducir la deserción laboral y evitar incurrir en gastos de contratación de nuevo personal prefiere invertir en capacitación para su personal, en todos los niveles.



## V. CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo planteado para definir el grado de correlación del Síndrome de Burnout y Engagement, se concluye que existe una correlación nula con tendencia positiva que se sustenta en la prueba estadística de correlación de Pearson, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $p = 0,003$ , que afirma que existe un nivel medio de Burnout con un 71.7% y un nivel medio de Engagement con un 63.3%, lo que significa que una variable no es dependiente de la otra y por lo mismo, el Engagement no actuará como una estrategia para disminuir el Burnout bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19. Concluyendo también, la presencia de dimensiones de Engagement como Dedicación y Absorción en los docentes, que permitió enfrentar al estrés crónico durante el desarrollo de las funciones propias de la docencia.
- De acuerdo a la pregunta planteada para determinar el grado de correlación de Agotamiento Emocional y el Vigor, se concluye que existe una correlación negativa muy débil que se sustenta en la prueba estadística de correlación de Pearson, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $p = - 0,172$ , que evidencia Agotamiento Emocional bajo con un 71,7% y un nivel de Vigor muy alto de 24.2% lo que significa que a un mayor nivel de Agotamiento Emocional, se evidenciará un menor nivel de Vigor y viceversa, bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.
- De acuerdo a la pregunta planteada para especificar el grado de correlación de Despersonalización y la Dedicación, se concluye que existe correlación negativa



débil que se sustenta en la prueba estadística de correlación de Pearson, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $p = - 0.487$ , que mostró un nivel bajo de Despersonalización con un 54.2% y un nivel alto de Dedicación un 37.5% lo que significa que a mayor nivel de Despersonalización existe un menor nivel de Dedicación, bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.

- De acuerdo a la pregunta planteada para definir el grado de correlación Realización y la dimensión de Absorción, se concluye que existe una correlación positiva muy débil que se sustenta en la prueba estadística de correlación de Pearson, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $p = 0,134$ , que evidenció un nivel alto de Realización Personal con un 50.8% y un nivel alto de Absorción en un 45.8%, lo que significa que a mayor nivel de Realización Personal existirá un mayor nivel de Absorción bajo el contexto de dictado de clases virtuales de los docentes universitarios de Ciencias Empresariales que trabajan durante la pandemia por SARS COVID -19.



## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al jefe del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, implementar un programa piloto de 3 años, que inicie durante el año 2025, en una de las Escuelas Profesionales que formaron parte del estudio, tomando en cuenta variables como edad, carga académico/laboral, estado civil, años de permanencia en la Institución, área de especialización durante los últimos años en la institución, para el diagnóstico del Síndrome de Burnout y Engagement al inicio y término de cada semestre académico. Esto con el fin de prevenir el desarrollo de Burnout o diagnosticarlo en un nivel inicial, también se debe considerar estrategias para mantener niveles altos de Engagement que se ha evidenciado en esta investigación.
- En relación a la dimensión de Agotamiento Emocional y la relación que tiene con la dimensión de Vigor, se recomienda evaluar durante el primer año de desarrollo del programa piloto los resultados y determinar si existe un cambio en relación a la aplicación del primer cuestionario con el segundo y que factores pudieron alterar o mantener los resultados de ambos escenarios. Esto con el fin de crear estrategias de manejo emocional; se debe tener como prioridad a los docentes que puedan presentar niveles altos de Agotamiento Emocional y realizar un seguimiento continuo con el apoyo de un psicólogo organizacional, se debe tomar en cuenta la edad de los docentes y el estado civil de los mismos, para no ser invasivos durante este acompañamiento.
- En relación a la dimensión de Despersonalización y la relación que tiene con la dimensión de Dedicación, se recomienda, adicionalmente, a la evaluación de los resultados del programa piloto y la evaluación de la carga laboral, tomar en cuenta a



los docentes que presenten niveles de Despersonalización altos para que en conjunto con la oficina de Recursos Humanos, se planteen estrategias que permitan en el docente aliviar la Despersonalización con su entorno, invitando a que pueda llevar un grupo de alumnos desde primer semestre y acompañarlos mientras se van desarrollando profesionalmente, para que se puedan establecer relaciones interpersonales que permitan más cercanía con ese entorno, durante este proceso, se sugiere evaluar al docente constantemente con la ayuda de un coach profesional y un personal de relaciones humanas que le ayude a gestionar las emociones en todo este proceso y así determinar si este acompañamiento es una estrategia adecuada para el alivio de la despersonalización.

- En relación a la Dimensión de Realización Personal y su relación con la Absorción, se recomienda, adicionalmente, a la evaluación de los resultados del programa piloto, realizar entrevistas a cada docente para determinar si se sienten realizados profesionalmente y absorbidos positivamente por esa labor, consultando si el área de especialización de desarrollo de las clases que dictan son acordes a sus objetivos profesionales o desean dictar clases de otros temas que les permita un desarrollo profesional más completo.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña-Hormazábal, A., Ganga-Contreras, F., Castillo, J., & Luengo-Martínez, C. (2022). Investigaciones sobre engagement y burnout: una aproximación teórica en tiempos de Covid-19. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(2), 370–383. <https://doi.org/10.36390/telos242.10>
- Acuña-Hormazábal, Á., Mendoza-Llanos, R., Luengo-Martínez, C., Hermosilla-Ávila, A., & Pons-Peregort, O. (2022). Conciliación trabajo-familia en tiempos del COVID-19 y su relación con el engagement y burnout de docentes universitarios de Chile. *Multidisciplinary Business Review*, 15(2), 1–13. <https://doi.org/10.35692/07183992.15.2.2>
- Acuña-Hormazábal, Á., Mendoza-Llanos, R., & Pons-Peregort, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104–112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Álvarez-Cabrera, P. L., Chacón-Fuertes, F., & Sánchez-Moreno, E. (2020). Síndrome de Burnout en Funcionarios de Prisiones. *Psykhe*, 29(1), 1–13. <https://doi.org/10.7764/psykhe.29.1.1292>
- American Psychiatric Association. (1995). *DSM-IV Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (4ta ed.). Masson S.A.
- Arquero, J. L., & Antonio, D. J. (2006). INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (BURNOUT) EN PROFESORES UNIVERSITARIOS. *Contabilidad y Auditoría*. <https://core.ac.uk/download/pdf/161814851.pdf>
- Bakker, A. B., Emmerik, H. van, & Euwema, M. C. (2006). Crossover of Burnout and Engagement in Work Teams. *Work and Occupations*, 33(4), 464–489. <https://doi.org/10.1177/0730888406291310>
- Balladares, K. A., & Hablick, F. C. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 1(1).
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación* (A. Rubeira (ed.); 1ra ed.). Editorial



Shalom.

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra Ed.). PEARSON EDUCATION.
- Bravo L., J. C., & Elizondo G., M. G. (2023). Síndrome de Burnout en profesores durante la pandemia por COVID-19 en Chile. *Revista Educación Las Américas*, 12(1). <https://doi.org/10.35811/rea.v12i1.196>
- Britt, T. W., Adler, A. B., & Bartone, P. T. (2001). Deriving benefits from stressful events: the role of engagement in meaningful work and hardiness. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 53–63. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.53>
- Carrasco, A. M., de la Corte, C. M., & León, J. M. (2010). ENGAGEMENT: UN RECURSO PARA OPTIMIZAR LA SALUD PSICOSOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES Y PREVENIR EL BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL. *Revista Digital de Prevención*, 1, 1–22.
- Chavarría, R. A., Colunga, F. J., Loria, J., & Peláez, K. (2017). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México. *Educacion Medica*, 18(4), 254–261. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.09.001>
- Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadoras y Trabajadores. (2006). *Guía SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMADO (BURNOUT)*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Cortez-Silva, D. M., Campana, N., Huayama, N., & Aranda, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(3). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P. M., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27(4), 279–286. <https://doi.org/10.5271/sjweh.615>
- Espinel, J., Ruperti, E., Aguilar, D., & Miranda, W. (2021). El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 38(2), 135–148.



- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 27–66. <https://core.ac.uk/download/pdf/327099539.pdf>
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). ENTUSIASMO POR EL TRABAJO (ENGAGEMENT): UN ESTUDIO DE VALIDEZ EN PROFESIONALES DE LA DOCENCIA EN LIMA, PERÚ. *LIBERABIT*, 21(2015), 195–206. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- García-Madurga, M.-Á., Grilló-Méndez, A. J., & Morte-Nadal, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 55–70. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
- Gil-monte, P. R. (2005). *EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* (1ra Ed). Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (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>
- Greig, D., & Fuentes, X. (2009). “Burnout” o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. En *Revista Chilena de Cardiología* (Vol. 28).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- Korman, G. P., & Sarudiansky, M. (2011). MODELOS TEÓRICOS Y CLÍNICOS PARA LA CONCEPTUALIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA DEPRESIÓN . *Subjetividad y ProceSoS cognitivoS*, 15, 119–145.
- Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes*



- sindicales*. (O. M. de la Salud (ed.)). Organización Muncial de la Salud.
- Lopez de la Cruz, E., & Zacarias, H. (2020). Síndrome de Burnout en docentes universitarios durante de clases virtuales. *Desafios*, 11(2), 136–177. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.209>
- Martinez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *VivatAcademia*, 112, 42–80. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37–43. [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 11–37. <https://doi.org/10.1348/096317904322915892>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. En *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Ministerio de Educación - MINEDU. (2020). *Resolución Ministerial 088-2020* (p. 27). <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/466186-088-2020-minedu>
- Mohamed-Amar, R., & Mohamed-Amar, H. (2022). Síndrome de burnout en el docente universitario en tiempos de COVID-19. *RihumSo Revista de investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*, 22, 139–158. <https://doi.org/10.54789/rihumso.22.11.22.8>
- Montes, G. (2000). METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN EL AREA RURAL. *Temas Sociales*, 21(Tecla 1974), 39–50.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Redonda, E. E. (2001). LA



EVALUACION DEL BURNOUT PROFESIONAL FACTORIALIZACION DEL  
MBI-GS. UN ANALISIS PRELIMINAR. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69–78.

Olivares, V. E. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11(31), 160–167.  
[https://www.researchgate.net/publication/28322446\\_Analisis\\_de\\_las\\_principales\\_fortalezas\\_y\\_debilidades\\_del\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_MBI](https://www.researchgate.net/publication/28322446_Analisis_de_las_principales_fortalezas_y_debilidades_del_Maslach_Burnout_Inventory_MBI)

Ordóñez-Balladares, A., Portalanza-Chavarría, A., & Orejuela-Soto, M. F. (2021). Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 51–64.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.4>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio Sampling Techniques on a Population Study. En *Int. J. Morphol* (Vol. 35, Número 1).

Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455.  
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>

Pujol-cols, L. (2021). Demandas laborales y burnout: Un estudio descriptivo en docentes argentinos. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(4).  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i4.37280>

Quispe M., G. (2017). EL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LA CONDICIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN UNA – PUNO 2016 - 2017. En *Repositorio Institucional UNA - Puno*.

Raigosa, D., & Marín, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86–92.

Restrepo B, L. F., & González L, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183–192.

Rodriguez, R., & Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste



- profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. En *Medicina y Seguridad del Trabajo (Internet)* (Vol. 57).
- Romero, R., & Palacini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3–25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655–684. <https://doi.org/10.2307/3094827>
- Rothbard, N. P., & Patil, S. V. (2011). Being There: Work Engagement and Positive Organizational Scholarship. *University of Pennsylvania*, 1–27. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199734610.013.0005>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los Empleados: Un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos. *Estudios Financieros*, 1(62), 109–138.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial S.A.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiro, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117–134.
- Sánchez, S., Gordillo, M., Gómez, M., Ruiz, M. I., Bermejo, M. L., & Rabazo, M. J. (2016). EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL ENGAGEMENT EN UNA MUESTRA DE DEPENDIENTES DE LA POBLACIÓN DE BADAJOZ. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2, 261–270. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.299>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav*, 25, 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual - Versión en Español*.



- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Silva, Y. F., Arias, S. G., Caracciolo, L. V., Vega, J. P., & Rompató, M. E. (2020). ENGAGEMENT DE VOLUNTARIOS. UN ESTUDIO COMPARATIVO. *Revista Científica “Visión de Futuro”*, 24(1).
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518–528. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.3.518>
- Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265–279. <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>
- Tacca, D. R., & Tacca, A. L. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos. *RIP*, 11–30. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n22/n22\\_a03.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n22/n22_a03.pdf)
- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7), 121–132.
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out. Definición y prevención. *OFFARMA*, 26(10), 104–107. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
- Uribe, J. F., López, P. R., Pérez, C., & García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554–1571. [https://doi.org/10.1016/s2007-4719\(14\)70393-x](https://doi.org/10.1016/s2007-4719(14)70393-x)
- Urioste, J. P. D. la G.-D., Goicochea-Rojas, D. A., Torres-Cañizalez, P. C., & Cobo-Beltrán, J. K. (2021). Prevalencia del síndrome de burnout en la dirección de instituciones educativas públicas en Barrios Altos, Lima - Perú. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 1–17. <https://doi.org/10.15359/ree.25-3.28>
- Vilchez J., J., Humpire M., D., & Gabriel P., T. (2021). Estrés laboral y síndrome de burnout durante la pandemia en docentes de una asociación educativa peruana. *Revista de*



*Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo, 10(4).*



alumnos/as como si fueran  
objetos impersonales.

Item10: Me he vuelto más  
insensible con la gente desde  
que ejerzo la profesión  
docente.

Item 11: Pienso que este  
trabajo me está endureciendo  
emocionalmente.

Item 15: No me preocupa  
realmente lo que les ocurra a  
algunos de mis alumnos/as.

Item22: Creo que los  
alumnos/as me culpan de  
algunos de sus problemas.

Item4: Tengo facilidad para  
comprender como se sienten  
mis alumnos/as.

Item7: Creo que trato con  
mucha eficacia los  
problemas de mis  
alumnos/as.

Item9: Creo que con mi  
trabajo estoy influyendo  
positivamente en la vida de  
mis alumnos/as.

Item12: Me siento con  
mucha energía en mi trabajo.

Item17: Siento que puedo  
crear con facilidad un clima  
agradable con mis  
alumnos/as.

Item18: Me siento motivado  
después de trabajar en  
contacto con alumnos/as

Item19: Creo que consigo  
muchas cosas valiosas en  
este trabajo.

Item21: En mi trabajo trato  
los problemas

**DESPERSONA  
LIZACION**

**O.E.1.**

**H.E.1.**

**P.E.1.**  
¿Cuál es el grado de  
correlación que existe entre  
el Agotamiento Emocional  
y el Vigor bajo el contexto  
de dictado de clases  
virtuales de los docentes  
universitarios de Ciencias  
Empresariales que trabajan  
durante la pandemia por  
SARS COVID -19?

Existe una correlación  
negativa media entre el  
Agotamiento Emocional  
y el Vigor bajo el  
contexto del dictado de  
clases virtuales de los  
docentes universitarios  
de Ciencias  
Empresariales que  
trabajan durante la  
pandemia por SARS  
COVID -19

Determinar el grado de  
correlación entre el  
Agotamiento Emocional  
y el Vigor bajo el  
contexto del dictado de  
clases virtuales de los  
docentes universitarios  
de Ciencias  
Empresariales que  
trabajan durante la  
pandemia por SARS  
COVID -19

**REALIZACION  
PERSONAL**

**P.E.2.**  
¿Cuál es el grado de  
correlación que existe entre  
la Despersonalización y la  
Dedicación bajo el  
contexto de dictado de  
clases virtuales de los  
docentes universitarios de  
Ciencias Empresariales

Existe una correlación  
negativa media entre la  
Despersonalización y la  
Dedicación bajo el  
contexto del dictado de  
clases virtuales de los  
docentes universitarios  
de Ciencias  
Empresariales

O.E.2. Especificar el  
grado de correlación  
entre la  
Despersonalización y la  
Dedicación bajo el  
contexto del dictado de  
clases virtuales de los  
docentes universitarios  
de Ciencias  
Empresariales





Item 4: Me "dejo llevar" por  
mi trabajo

---

Item 16: Me es difícil  
"desconectarme" de mi  
trabajo





1	47	1	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	5	0	2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	1	4	3	1	
1	41	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
1	60	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
1	56	2	4	5	5	3	3	1	3	1	5	1	3	1	0	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
1	56	1	2	2	1	3	1	2	4	3	2	1	2	3	3	2	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	48	1	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	42	2	2	2	1	2	4	1	4	2	2	2	0	2	2	2	0	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	54	2	5	5	2	5	4	3	5	2	3	0	1	2	1	1	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	38	1	1	4	1	3	1	1	4	1	0	0	0	1	1	0	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	45	1	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	57	1	1	2	0	3	4	0	3	0	0	0	0	0	2	0	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	54	1	5	5	0	5	5	0	5	0	0	0	0	0	5	0	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	57	2	1	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	57	2	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	57	2	2	3	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	4	4	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	56	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	45	1	3	4	1	3	4	1	5	0	3	1	1	2	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	53	1	3	2	2	2	1	4	0	0	0	0	1	4	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	47	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	5	2	6	2	6	5	1	3	3	4	4	2	2	4	3	4	5	5	1	3	4	3	3	
2	48	1	1	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	44	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	2	1	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	52	2	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	52	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	2	2	2	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	54	2	3	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	6	5	6	5	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	54	2	4	3	3	4	3	0	4	3	1	0	5	0	1	0	6	4	4	1	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	45	2	3	2	2	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	41	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	49	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	0	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	42	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	54	2	1	4	1	3	1	1	4	1	0	0	1	1	1	0	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	51	2	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	59	1	1	2	0	3	4	0	3	0	0	0	0	0	2	0	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	45	1	5	5	0	5	5	0	5	0	0	0	0	0	5	0	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	48	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	57	1	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	46	1	2	3	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	4	4	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	48	2	3	4	1	3	4	1	5	0	3	1	1	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	4	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5







## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Brenda Yahaira Ampa Lima  
identificado con DNI 76395518 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Administración

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

"EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT DE LOS DOCENTES DE CIENCIAS EMPRESARIALES DURANTE LA PANDEMIA"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 22 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Brenda Yahaira Ampa Lima  
identificado con DNI 76395518 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Administración  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

“ EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT DE LOS  
DOCENTES DE CIENCIAS EMPRESARIALES DURANTE LA PANDEMIA ”

“ Es un tema original.”

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 22 de enero del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella