

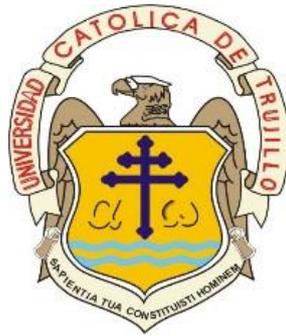
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INVESTIGACION Y DOCENCIA

UNIVERSITARIA



**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA
PREVENIR EL SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES Y
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDADES DE
TRUJILLO**

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

AUTORES

Br. Glicia Cecilia Ortíz Zavaleta
Br. Santos Crisóstomo Ramírez Ramírez

ASESORA

Dra. Flor Fanny Santa Cruz Terán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Innovación y desarrollo comunitario

TRUJILLO, PERÚ

2022

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O:F:M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Fray Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, OSA

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Alfredo Rubén Saavedra Rodríguez

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

Conformidad del asesor

Yo, Flor Fanny Santa Cruz, con DNI N° 18178044, asesora de la Tesis de Maestría titulada:

“PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA PREVENIR EL SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDADES DE TRUJILLO”.

Presentada por los maestrandos, Ortíz Zavaleta, Glicia Cecilia con DNI. N° 40821385 y Ramírez Ramírez Santos Crisóstomo con DNI. N° 42827076, informo lo siguiente.

En cumplimiento de las Normas establecidas en el reglamento de la escuela de posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 24 de enero de 2022

.....
Dra. Flor Fanny Santa Cruz Terán
Asesora

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios bueno, por todas las bendiciones de amor y sabiduría recibidas en todo el proceso. A mi familia por el soporte y todo el apoyo incondicional recibidos en todo momento. A mi hermano Manuel que desde el cielo se une a mi alegría de seguir creciendo profesionalmente.

Br. Glicia C. Ortíz Zavaleta

Dedico esta investigación a mi Padre Dios por prestarme la vida para su misión encomendada, a mi Madre y Hermana por el apoyo moral incondicional para lograr mis objetivos planteados en mi formación profesional itinerante.

Br. Santos C. Ramírez Ramírez

Agradecimiento

Gracias Papá Dios, por iluminar mi vida, por ser luz en mi camino, por ser mi guía, mi esperanza y mi fortaleza en todas mis circunstancias de mi vida.

A mi familia incondicional; mis hermanos y padres Francisco Ortiz Reina y Aidée Alicia Zavaleta Sánchez que me inculcaron valores y crearon en mí una mujer de fe.

A mi hermano Manuel Medardo Ortiz Zavaleta que desde el cielo me acompaña y me toca el corazón para juntos dar gracias a Dios por todas sus bendiciones recibidas.

Mi gratitud con cariño a mi alma mater Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, a los docentes y asesora Dra. Flor Fanny Santa Cruz Terán por su apoyo incondicional en todo momento y por la oportunidad de compartir conocimientos para nuestra formación profesional.

Br. Glicia C. Ortíz Zavaleta

Infinitas gracias a Dios por ser antorcha en mi vida.

De manera muy especial quiero agradecer a mi Madre: Reyna Isabel Ramírez Ávila, por enseñarme a practicar los valores humanos con mucha inteligencia y sagacidad, así mismo a mi hermana por compartir momentos alegres y tristes en nuestra formación profesional a toda mi familia por estar presentes y apoyarme en todas las decisiones tomadas.

A mi padre que desde el cielo me guía y acompaña en este camino de fe.

Agradecer a la Universidad Católica de Trujillo, a los docentes y a mi asesora por la paciencia prestada para compartir conocimientos, oportunidades y orientarme en la realización de mi investigación y ser una persona competente en el campo científico. Finalmente a la UNT, por aceptar apoyar con la investigación.

Br. Santos C. Ramírez Ramírez

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Glicia Cecilia Ortíz Zavaleta con DNI N° 40821385 y Santos C. Ramírez Ramírez con DNI N° 42827076, egresados de la Maestría en Docencia e Investigación Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la escuela de posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA PREVENIR EL SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDADES DE TRUJILLO”, la que consta de un total de 128 páginas en las que se incluye a 06 tablas más un total de 04 páginas en apéndice.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría, respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Así mismo garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declaran también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores

Glicia Cecilia Ortiz Zavaleta

DNI N° 40821385

Santos Crisóstomo Ramírez Ramírez

DNI N° 42827076

Índice de contenido

PÁGINAS PRELIMINARES

Autoridades Universitarias.....	ii
Conformidad del Asesor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Planeamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Formulación de objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	14
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.2. Bases teórico científicas	19
2.3. Definición de Términos básicos	28
2.4. Formulación de hipótesis	29
2.4.1. Hipótesis general	29
2.4.2. Hipótesis Específicas	29
2.5. Operacionalización de las variables	30
III. METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo de investigación	33

3.2.	Métodos de investigación	33
3.3.	Diseño de investigación	33
3.4.	Población y muestra	34
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
3.7.	Ética Investigativa	36
IV.	RESULTADOS	37
4.1.	Presentación y análisis de resultados	37
4.2.	Discusión de resultados	51
V.	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	53
5.1.	Conclusiones	53
5.2.	Sugerencias	53
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
	ANEXOS Y/O APÉNDICES	58

RESUMEN

La presente investigación plantea diseñar una propuesta de intervención psicológica para prevenir el síndrome de burnout en docentes y personal administrativo de Universidades de Trujillo, 2021. De acuerdo al Nivel de investigación, descriptivo – Proyectiva con un método deductivo y con un diseño de investigación no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 105 profesionales (docentes y personal administrativo) de Universidades de Trujillo. Los instrumentos que se utilizó fueron: Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la entrevista aleatoria. Los principales resultados obtenidos indican que según el nivel de Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo en universidades de Trujillo, los docentes a tiempo parcial registran un nivel bajo 63.2%, en contraste con los docentes a tiempo completo (21.7%) y personal administrativo (12.5%). Sin embargo, en cuanto a los niveles altos, estos han sido obtenidos, en su mayoría, por el personal administrativo (30.0%) y los docentes a tiempo completo (28.3%), en contraste con los docentes a tiempo parcial quienes obtuvieron 5.3%. Además, se logró evidenciar que el personal administrativo alcanza el mayor promedio, seguido por los docentes a tiempo completo; siendo los docentes a tiempo parcial los que presentaron menor puntuación en el síndrome de Burnout. Las diferencias observadas en las referidas puntuaciones fueron identificadas como altamente significativas ($p < .01$) por la prueba estadística Kruskal-Wallis para grupos independientes. En relación a estos resultados se concluye que el diseño de un programa de intervención psicológica para prevenir el síndrome de burnout con 4 fases (planificación, implementación, aplicación y evaluación), de 10 sesiones con una duración de 2 horas, sería lo idóneo para revertir la problemática de la población estudiada.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Programa de Intervención Psicológica.

ABSTRACT

The present research proposes to design a psychological intervention proposal to prevent burnout syndrome in teachers and administrative staff of Universities of Trujillo, 2021. According to the Level of investigation, descriptive - Projective with a deductive method and with a non-experimental research design , transverse. The population consisted of 101 professionals (teachers and administrative staff) from Universities of Trujillo. The instruments used were: Maslach Burnout Inventory (MBI) and the interview. The main results obtained indicate that according to the level of Burnout Syndrome in teaching and administrative staff at a university in Trujillo, part-time teachers register a low level of 63.2%, in contrast to full-time teachers (21.7%) and staff administrative (12.5%). However, regarding the high levels, these have been obtained, for the most part, by administrative staff (30.0%) and full-time teachers (28.3%), in contrast to part-time teachers who obtained 5.3%. . In addition, it was possible to show that the administrative staff reaches the highest average, followed by full-time teachers; being the part-time teachers the ones that presented the lowest score in the Burnout syndrome. The differences observed in the aforementioned scores were identified as highly significant ($p < .01$) by the Kruskal-Wallis statistical test for independent groups. In relation to these results, it is concluded that the design of a psychological intervention program to prevent burnout syndrome with 4 phases (planning, implementation, application and evaluation), of 10 sessions with a duration of 2 hours, would be the ideal to reverse the problem of the studied population.

Keywords: Burnout Syndrome, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Fulfillment, Psychological Intervention Program.