

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO 2025**

PRESENTADO POR:

Br. ANDERSON TECSI CRUZ

Br. EMERSON UGARTE QUISPE

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

ASESORA:

Dra. MARÍA DEL PILAR BENAVENTE
GARCÍA

CUSCO – PERÚ

2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor MARÍA DEL PILAR BENAVENTE GARCÍA
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada:

SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO 2025

Presentado por: ANDERSON TECSI CRUZ DNI N° 73863668;

presentado por: EMERSON UGARTE QUISPE DNI N°: 48247749

Para optar el título Profesional/Grado Académico de LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 3%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 21 de AGOSTO de 2026

mp39

Firma

Post firma MARÍA DEL PILAR BENAVENTE GARCÍA

Nro. de DNI 23896703

ORCID del Asesor 0000-0002-1977-7667

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:615555821

ANDERSON Y EMERSON TECSI CRUZ Y UGARTE QU... SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINIS...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:615555821

Fecha de entrega

19 ago 2026, 7:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 ago 2026, 8:20 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓNpdf

Tamaño del archivo

3.0 MB

113 páginas

21.580 palabras

131.877 caracteres

3% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Señores miembros del jurado, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, nos es grato poner a vuestra consideración la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco – 2025”, la cual desarrollamos como requisito para optar al título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Para ello, se analizaron las dimensiones que conforman ambas variables, identificando los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, así como los niveles de vigor, dedicación y absorción presentes en los trabajadores administrativos de la institución.

Asimismo, la investigación busca contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional mediante la generación de evidencia científica que permita comprender la influencia del desgaste laboral sobre el compromiso de los trabajadores, promoviendo la implementación de estrategias orientadas a mejorar el bienestar ocupacional, el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la universidad.

En tal sentido, esperamos que los resultados obtenidos constituyan un aporte significativo para el ámbito académico y para la gestión de los recursos humanos en las instituciones públicas, sirviendo como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la Gerencia Laboral y el Comportamiento Organizacional.

Br. Anderson Tecsi Cruz

Br. Emerson Ugarte Quispe

DEDICATORIA

A mi amado hijo, Hugo Derek Tecsi Florez.

Hijo mío, quiero que sepas que este logro y cada uno de los que alcance a lo largo de mi vida estarán dedicados a ti, porque eres mi mayor inspiración y la fuerza que me impulsa a seguir adelante cada día. Eres el motivo por el cual busco superarme constantemente y construir un mejor futuro.

Que este trabajo sea una muestra de que los sueños pueden alcanzarse con perseverancia, disciplina y determinación. Deseo que encuentres en este logro un ejemplo de esfuerzo y dedicación, y que nunca dejes de luchar por aquello que te propongas.

Todo lo que hago y todo lo que llegaré a lograr será siempre por ti, para ti y dedicado a ti, mi amado hijo. Con todo mi amor.

A mis queridos padres, Juan Tecsi Quispe y Candelaria Cruz Carazas, por su amor incondicional, sacrificio, esfuerzo y apoyo constante a lo largo de mi vida. Gracias por enseñarme el valor del trabajo, la responsabilidad y la perseverancia, principios que me han permitido alcanzar cada una de mis metas.

Anderson Tecsi Cruz

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres Basilia y Francisco, que siempre estuvieron presentes en mi crecimiento personal, por ser el pilar fundamental de mi vida. Gracias por su amor incondicional, por cada sacrificio silencioso y por haber visto siempre por mí, impulsándome y aconsejándome para llegar más lejos de lo que jamás imaginé. Este logro es, ante todo, el fruto de su fe constante en mis capacidades y el hecho de creer en mí y en mis fortalezas.

A mis hermanos, Adriela, Edison y José Luis por su apoyo incondicional, su paciencia y por estar a mi lado en cada etapa de este camino. Su presencia y su aliento me dieron la fuerza necesaria para no rendirme nunca.

A todos ellos, por ser mi refugio y mi mayor motivación.

Emerson Ugarte Quispe

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios por brindarme salud, fortaleza, sabiduría y perseverancia para culminar satisfactoriamente esta importante etapa académica y profesional.

A mis hermanos, Zaida, Nilo y Juan. Su apoyo moral y confianza en mis capacidades fueron un impulso permanente para seguir adelante. Mi especial agradecimiento a mi tía, Sonia, por sus constantes palabras de aliento, confianza y apoyo brindado durante los momentos más complejos de mi camino. Extiendo también mi gratitud a toda mi familia y amigos, quienes de una u otra manera estuvieron presentes durante este proceso, brindándome su cariño, comprensión, apoyo y confianza.

De manera especial, expreso mi más sincero agradecimiento a mi asesora, Dra. María del Pilar Benavente García, por su orientación académica, dedicación, profesionalismo y valiosos aportes durante el desarrollo de la presente investigación. Su experiencia, conocimientos y constante acompañamiento fueron fundamentales para la culminación de esta meta académica.

Asimismo, expreso mi sincero agradecimiento al Mgt. Juan Galiano Román, por sus enseñanzas, orientación académica y valiosos conocimientos compartidos durante mi formación profesional. Su compromiso con la educación y sus acertadas recomendaciones contribuyeron significativamente al desarrollo de la presente investigación.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo y culminación de esta investigación, brindándome su apoyo, confianza y motivación para alcanzar esta importante meta profesional.

Anderson Tecsi Cruz

Agradezco mucho a Dios, por brindarme la fortaleza, la salud y la perseverancia necesarias para culminar con éxito esta etapa tan importante de mi vida profesional.

Agradezco a mis padres, Basilia y Francisco, por su apoyo incondicional, su sabiduría y por ser el pilar fundamental que me ha impulsado a salir adelante en cada paso del camino. Asimismo, a mis hermanos y seres queridos, quienes de una u otra manera siempre estuvieron presentes brindándome su respaldo emocional y su confianza.

A mi asesora de tesis, Dra. María del Pilar Benavente García, por su tiempo, su valiosa orientación técnica y su rigor metodológico. Sus observaciones precisas, su paciencia y su constante exigencia fueron fundamentales para estructurar y culminar con éxito esta investigación. Su calidad profesional y humana han dejado una huella imborrable en este trabajo.

Y de manera muy especial, expreso mi más profundo agradecimiento a cada uno de los docentes de la escuela profesional, quienes compartieron sus conocimientos, su experiencia y su guía a lo largo de mis años de formación, contribuyendo a mi crecimiento no solo como profesional, sino también como ciudadano.

Al Mgt. Juan Galiano Román, quien nos brindó sus enseñanzas y nos guio de manera asertiva para la mejora y buen desarrollo de nuestro trabajo.

Finalmente, a todas las personas que colaboraron directa o indirectamente en la recopilación de datos y en el desarrollo de este proyecto, haciendo posible la realización de este objetivo.

Emerson Ugarte Quispe

RESUMEN

La presente investigación determinó la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), durante 2025. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional-explicativo y diseño no experimental, transversal. La población constó de 110 trabajadores y la muestra de 40 colaboradores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicaron las escalas Maslach Burnout Inventory (MBI) y Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15). Los instrumentos mostraron adecuada confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,812 para burnout y 0,918 para engagement. El análisis estadístico mediante el coeficiente de Pearson reveló una relación negativa muy débil y no estadísticamente significativa entre ambas variables ($r = -0,1207$; $p = 0,4581$, superior al margen de 0,05). Respecto a los niveles, el síndrome de burnout presentó un nivel medio predominante (80,0%), mientras que el engagement mostró un nivel alto (70,0%). Se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal estudiado, reflejando solo una tendencia negativa muy débil. Por ello, se propone implementar estrategias institucionales para prevenir el burnout y fortalecer el engagement en el entorno laboral.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Engagement, Compromiso laboral, Agotamiento emocional.

ABSTRACT

This research determined the relationship between burnout syndrome and engagement in the administrative staff of the General Administration Directorate at the Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) during 2025. The study adopted a quantitative approach, basic type, correlational-explanatory level, and a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 110 workers, and the sample included 40 employees selected through non-probability convenience sampling. Data collection was conducted using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15). The instruments demonstrated adequate reliability, yielding a Cronbach's Alpha of 0.812 for burnout and 0.918 for engagement. Statistical analysis using Pearson's correlation coefficient revealed a very weak and non-statistically significant negative relationship between both variables ($r = -0.1207$; $p = 0.4581$, which is higher than the 0.05 significance level). Regarding the variable levels, burnout syndrome showed a predominant medium level (80.0%), while engagement displayed a high level (70.0%). It is concluded that there is no statistically significant relationship between burnout syndrome and engagement in the studied staff, reflecting only a very weak negative trend. Consequently, the implementation of institutional strategies aimed at preventing burnout and strengthening engagement in the workplace is proposed.

Keywords: Burnout syndrome, Engagement, Job commitment, Emotional exhaustion.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, las organizaciones han reconocido que el recurso humano constituye el elemento más importante para alcanzar los objetivos institucionales y garantizar la sostenibilidad de sus procesos. En este contexto, el bienestar psicológico de los trabajadores ha cobrado especial relevancia debido a su influencia directa sobre la productividad, la calidad de los servicios, la satisfacción laboral y el clima organizacional. Las instituciones públicas no son ajenas a esta realidad, pues enfrentan constantes desafíos relacionados con la modernización administrativa, el cumplimiento de metas institucionales, la atención eficiente a los usuarios y la adaptación permanente a los cambios tecnológicos y normativos, situaciones que pueden generar elevados niveles de presión laboral en sus trabajadores.

Dentro de este escenario, el síndrome de burnout se ha convertido en uno de los principales riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores en diversos ámbitos laborales. Este síndrome se caracteriza por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, manifestándose como consecuencia de la exposición prolongada a situaciones de estrés laboral crónico. Diversas investigaciones han demostrado que el burnout repercute negativamente en la salud física y mental de los trabajadores, afectando su motivación, desempeño, relaciones interpersonales y calidad de vida. Asimismo, sus efectos trascienden el ámbito individual, impactando directamente en la productividad institucional, la calidad del servicio brindado y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, el engagement representa una perspectiva positiva del comportamiento organizacional y constituye uno de los constructos más estudiados dentro de la psicología organizacional positiva. Este concepto se refiere a un estado mental positivo y persistente relacionado con el trabajo, caracterizado por altos niveles de vigor, dedicación y absorción. Los trabajadores con elevados niveles de engagement suelen mostrar mayor compromiso con

sus funciones, una actitud proactiva frente a las dificultades, una mayor identificación con los objetivos institucionales y una mejor disposición para contribuir al éxito organizacional. En consecuencia, el engagement se considera un factor protector frente a diversos riesgos psicosociales y un elemento clave para promover ambientes laborales saludables.

La relación entre ambas variables ha despertado un creciente interés en la comunidad científica, debido a que numerosos estudios han evidenciado que el incremento de los niveles de burnout suele estar asociado con una disminución del engagement laboral. Esta relación resulta particularmente relevante en instituciones públicas y educativas, donde las exigencias laborales, la sobrecarga administrativa y las demandas de atención a los usuarios pueden influir significativamente en el bienestar de los trabajadores. Por ello, comprender la interacción entre el síndrome de burnout y el engagement permite generar evidencia científica útil para diseñar estrategias orientadas a fortalecer la salud ocupacional, mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño institucional.

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, como una de las instituciones de educación superior más importantes del país, desarrolla sus actividades en un entorno caracterizado por constantes procesos de mejora, modernización administrativa y cumplimiento de estándares de calidad exigidos por los organismos reguladores de la educación superior. Dentro de este contexto, el personal administrativo desempeña un papel fundamental en la gestión institucional, ya que participa directamente en la ejecución de procedimientos, atención a usuarios internos y externos, gestión documental y soporte a las actividades académicas y administrativas. Estas responsabilidades pueden representar importantes demandas laborales que influyen en el bienestar psicológico de los trabajadores y en su nivel de compromiso con la institución.

Frente a esta realidad, surge la necesidad de estudiar las condiciones psicosociales presentes en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, con el propósito de conocer cómo se manifiestan el síndrome de burnout y el engagement, así como determinar la relación existente entre ambas variables. La información obtenida permitirá generar conocimiento científico relevante para la gestión de los recursos humanos y servirá como base para el diseño de estrategias orientadas a prevenir el desgaste laboral, fortalecer el compromiso organizacional y promover ambientes de trabajo saludables.

En ese sentido, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), durante el año 2025. Los resultados obtenidos permitirán aportar evidencia empírica sobre una problemática de creciente importancia en el ámbito organizacional y contribuirán al fortalecimiento de las políticas institucionales relacionadas con la salud ocupacional y el bienestar laboral.

La investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos.

En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específicos, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones del estudio.

En el Capítulo II, se presentan las bases teóricas relacionadas con las variables síndrome de burnout y engagement, incluyendo definiciones, dimensiones, teorías y antecedentes internacionales, nacionales y locales que sustentan científicamente la investigación.

En el Capítulo III, se exponen las hipótesis, la identificación de variables y la operacionalización de las mismas, especificando dimensiones, indicadores e instrumentos utilizados.

El Capítulo IV comprende la metodología de la investigación, donde se describe el tipo,

nivel y diseño del estudio, así como la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procedimiento estadístico aplicado para el análisis de la información.

En el Capítulo V, se presentan los resultados obtenidos, el análisis e interpretación de los datos y la discusión de resultados

Finalmente, la propuesta, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
ÍNDICE GENERAL	xiii
INDICE DE TABLAS	xvi
INDICE DE FIGURAS.....	xvii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.Situación problemática	1
1.2.Formulación del Problema.....	5
1.2.1.Problema general	5
1.2.2.Problemas específicos.....	5
1.3.Justificación	6
1.4.Objetivos.....	7
1.4.1.Objetivo general	7
1.4.2.Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8
2.1.Bases teóricas	8
2.1.1.La teoría del Comportamiento Organizacional y su vinculación con el Síndrome de Bournout y el Engagement Laboral.....	8
2.1.2.Síndrome de Bournout	11
2.1.3.Engagement	17
2.2.Marco conceptual	22

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)	23
3.3.1. Nivel internacional	23
3.3.2. Nivel Nacional	24
3.3.3. Nivel Local	27
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1 Hipótesis general	29
3.1.2 Hipótesis específicas	29
3.2. Identificación de variables	29
3.3. Operacionalización de variable	30
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	32
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica	32
4.1.1 Localización política	32
4.1.2 Localización geográfica	32
4.2. Tipo y nivel de investigación	33
4.2.1 Tipo de investigación	33
4.2.2 Nivel de investigación	33
4.2.3 Diseño de investigación	33
4.3. Unidad de análisis	34
4.4. Población de estudio	34
4.5. Tamaño de la muestra	35
4.6. Técnicas de selección de muestra	35
4.7. Técnicas de recolección de información Técnica	35
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información	36
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	37
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
5.1. Validación interna del instrumento	38

5.2. Análisis e interpretación de los resultados	39
5.2.1 <i>Características generales de la unidad de estudio</i>	39
5.2.2 <i>Resultados de la variable Síndrome de Burnout</i>	43
5.2.3 <i>Resultados de la variable Engagement</i>	47
5.3. Contraste de hipótesis	51
5.3.1 <i>Prueba de normalidad</i>	51
5.3.2 <i>Prueba de hipótesis</i>	52
5.4. Discusión	56
CAPÍTULO VI PROPUESTA	62
5.1. Propuesta de plan de reducción del síndrome de burnout y fortalecimiento del engagement	62
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	i
Anexo 1. Matriz de consistencia	i
Anexo 2. Instrumentos de investigación	iv
Anexo 3. Instrumento aplicado	vi
Anexo 4. Validación de instrumento	viii
Anexo 6. Solicitud para aplicación de encuestas	xii
Anexo 7. Registro fotográfico de la aplicación de cuestionarios	xiii

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	30
Tabla 2 Tamaño de la población	34
Tabla 3 Tamaño de la muestra	35
Tabla 4 Técnicas e instrumentos utilizados en el estudio	36
Tabla 5 Resumen del procesamiento de casos para el análisis de confiabilidad del instrumento.	38
Tabla 6 Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable síndrome de burnout.	38
Tabla 7 Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable engagement.	38
Tabla 8 Características sociodemográficas de los colaboradores según sexo.	39
Tabla 9 Estadísticos descriptivos del tiempo laboral de los colaboradores de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, 2025.	40
Tabla 10 Características laborales de los colaboradores según tiempo laboral.	41
Tabla 11 Características laborales de los colaboradores según área de trabajo.	42
Tabla 12 Nivel de Síndrome de Burnout.	43
Tabla 13 Nivel de Despersonalización.	44
Tabla 14 Nivel de Agotamiento emocional.	45
Tabla 15 Nivel de Realización personal.	46
Tabla 16 Nivel de Engagement.	47
Tabla 17 Nivel de Vigor.	48
Tabla 18 Nivel de Dedicación.	49
Tabla 19 Nivel de Absorción.	50
Tabla 20 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables de estudio.	51
Tabla 21 Correlación entre síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, 2025.	52
Tabla 22 Nivel de Síndrome de Burnout.	53
Tabla 23 Nivel de Engagement.	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Localización geográfica	32
Figura 2 Características sociodemográficas de los colaboradores según sexo.....	39
Figura 3 Características laborales de los colaboradores según tiempo laboral.....	41
Figura 4 Características laborales de los colaboradores según área de trabajo.	42
Figura 5 Nivel de Síndrome de Burnout.....	43
Figura 6 Nivel de Despersonalización.....	44
Figura 7 Nivel de Agotamiento emocional.....	45
Figura 8 Nivel de Realización personal.....	46
Figura 9 Nivel de Engagement.....	47
Figura 10 Nivel de Vigor.....	48
Figura 11 Nivel de Dedicación.....	49
Figura 12 Nivel de Absorción.....	50
Figura 13 Nivel de Síndrome de Burnout.....	54
Figura 14 Nivel de Engagement.....	55

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco es una institución reconocida por su nivel académico elevado a lo largo de los años, se fundó el 1 de marzo de 1692 y en el año 2019 recibió el Licenciamiento Institucional por parte de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU); este evento motiva a la mejora continua de la universidad, que debe cumplir con los indicadores de calidad que implica el licenciamiento, entre ellos están los referidos al ámbito organizacional, como son: la satisfacción, el compromiso, manejo de niveles de estrés laboral y engagement.

En los últimos años, los colaboradores que prestan servicios no académicos en las instituciones de educación superior, en especial aquellos que realizan trámites administrativos, se han visto sujetos a una constante presión en el contexto laboral, situación que se ha visto afectada por el estado de emergencia, en donde se ha exigido al personal fortalecer, en tiempo récord sus competencias digitales. Las personas que laboran en el área administrativa han tenido que adaptarse, buscando en todo momento demostrar el espíritu competitivo, desde el otorgamiento de un servicio adecuado al cliente como el seguimiento de trámites sin errores; no obstante, muchos de ellos han evidenciado niveles de estrés elevados, lo cual ha afectado su salud física y emocional, y que consecuentemente dará origen al síndrome de burnout.

El personal administrativo debe continuar con sus labores bajo presión, ya que son los que están al frente de la universidad y deben brindar un buen servicio a los usuarios de forma personalizada; sin embargo, las exigencias de su labor incluso en doble modalidad, presencial y virtual, es causa de un agotamiento psicológico y fisiológico, que puede afectarlos prolongadamente, y causar reacciones hostiles en sus relaciones intra e interpersonales.

Desde otro punto de vista, las instituciones educativas de educación superior están en

un ambiente de competitividad constante, es así que se requiere de un personal identificado, altamente calificado y competente en sus actividades administrativas.

Entre los factores positivos que motiva a las personas a seguir laborando con los estándares de calidad, y permite el desarrollo óptimo del ser humano en las instituciones está presente el engagement.

En el ámbito laboral el tema de la salud mental es relevante para la mejora del rendimiento, un cierto nivel del Síndrome de Burnout originaría complicaciones en el accionar laboral de los trabajadores, en el año 2000 la OMS reconoce al burnout como un factor de riesgo a nivel físico y mental ([OMS] como se citó en Saborío e Hidalgo, 2015).

Según Mouzo (2019) para el año 2022, el Síndrome de Burnout se encontraría en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), manual que agrupa a los trastornos mentales a nivel mundial, ya que como cualquier otro desorden mental trae consecuencias graves en el entorno laboral, generando afectación en el 10% de trabajadores a nivel mundial. En el caso de Latinoamérica Díaz y Gómez (2016) indicaron que entre los años 2000 y 2010 se ha encontrado publicaciones entre libros y artículos un total de 89 materiales científicos, relacionados al tema, sin embargo, en Perú no se ha encontrado el mismo interés en cuanto al estudio de esta, que muestra solo un 3% de la producción científica sobre el tema.

En la Ciudad universitaria de Perayoc, antes de la pandemia se observaban colas interminables y cambios constantes del personal administrativo, como consecuencia los usuarios tenían dificultades para ingresar documentos a mesa de partes, espera prolongada de resoluciones, e incluso pérdida de documentos; por estas situaciones los usuarios internos y externos se sentían insatisfechos por el servicio prestado. A raíz de la pandemia estos eventos han continuado e incluso se han incrementado, ya que los trabajadores han estado brindando un servicio híbrido tanto virtual como presencial, lo que ha ocasionado que se realicen actividades a doble turno; uno para la atención presencial y otro para la atención virtual. La

presentación de expedientes de forma virtual a montones y la recepción de documento físicos, genera ansiedad en los trabajadores lo cual disminuye su vigor y satisfacción e incluso puede afectar su salud, trayendo como consecuencia que muchos adquieran una enfermedad o renuncien al trabajo.

El síndrome de burnout según Salanova y Schaufeli (2004), es un estado negativo crónico, en el que las personas presentan agotamiento que trae malestar, genera motivación baja y negatividad hacia el trabajo. Esto genera consecuencias negativas que pueden ocasionar la renuncia de los trabajadores.

En cuanto al engagement, Bravo (2013) menciona que los trabajadores que no presenten engagement pueden reflejar una reducción de la eficacia en sus organizaciones, ya que los niveles bajos de engagement generan relaciones poco saludables en el trabajo, como escasez de empatía, poco entusiasmo, motivación disminuida o poca identificación dando como consecuencia un agotamiento mental.

El engagement (o compromiso laboral) se define como “un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción del individuo” (Schaufeli et al., 2002, p. 74). A diferencia de una respuesta emocional momentánea, este constructo representa un estado afectivo-cognitivo persistente en el tiempo, en el cual el trabajador manifiesta altos niveles de energía, resiliencia y un fuerte sentido de propósito, orgullo y concentración profunda en la realización de sus actividades profesionales.

Pronóstico

Frente a la situación dada a conocer es de suma importancia la profundización de conocimientos acerca de variables psicológicas con la que cuenta el personal que labora en la UNSAAC, es así que el estudio del Síndrome de Burnout contribuirá a que se establezcan protocolos que permitan reducir el riesgo de padecerlo, asimismo constructos como el Engagement que conciernen a un estado persistente y positivo que tiene relación con el trabajo,

son caracterizados por la dedicación y el vigor.

A pesar de los estudios sobre variables comportamentales en el trabajo y la naturaleza adaptativa de estas características sobre todo en el entorno remoto no se ha podido potenciar como parte de la temática organizativa en nuestra localidad, el poco engagement y el alto burnout son la posible causa de comportamientos hostiles que pueden generar insatisfacción a los usuarios internos y externos de los servicios administrativos, así como a los colaboradores de la institución. La calidad de las relaciones son un campo relevante para el estudio en el área de ciencias de la comunicación, ya que nos va a permitir ejecutar programas y promocionar información que mejore la salud mental de la población que participará en esta investigación.

Las razones expuestas, nos motivan a conocer en qué situación se encuentra la salud mental en el entorno organizacional, además de que elementos interactúan cotidianamente en el ámbito laboral industrial; es así que este trabajo busca recabar la información que permita determinar si el Síndrome de Burnout y el Engagement evidencian algún tipo de correlación en personas que muestran exigencia constante, como el personal de la dirección general de administración de la UNSAAC, que están sujetos a la exigencia de los cambios coyunturales que posteriormente pueden ocasionar una afectación en su salud mental y por ende en su rendimiento a nivel organizacional.

Control del pronóstico

Esta investigación pretende constituir en sí misma el primer paso para el control de dicho pronóstico, el cual se podría agudizar aún más si no se actúa de manera inmediata. La medición de la correlación del síndrome de burnout y el engagement en el personal que labora en la dirección general de administración de la UNSAAC, a través de la aplicación de una encuesta a una muestra representativa, permitió investigar conocimientos que contribuyen a la mejora del rendimiento de los estándares de calidad, así también a investigar los niveles de cada una de las variables, para establecer planes innovadores de mejora y, de esta forma,

generar una mayor productividad, calidad de servicio y un apropiado desempeño laboral. Los resultados de la correlación entre burnout y engagement no solo diagnosticó el estado actual, sino que, al identificar las dimensiones más críticas, provee los lineamientos específicos para alcanzar una propuesta de plan de reducción de los niveles del síndrome de burnout y de desarrollo del engagement. De este modo, el conocimiento generado es directamente aplicable para revertir la tendencia negativa pronosticada.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. *Problema general*

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025?

1.2.2. *Problemas específicos*

PE1: ¿Cuál es nivel de síndrome de burnout que predomina en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025?

PE2: ¿Cuál es el nivel de engagement que predomina en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025?

PE3: ¿Qué propuesta de mejora puede formularse, a partir de la relación entre el síndrome de burnout y el engagement, para contribuir a la reducción del síndrome de burnout y al fortalecimiento del engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2025?

1.3. Justificación

a. Teórica

La investigación presentada nos permitió enriquecer con conocimientos novedosos acerca del síndrome de burnout y el engagement, ya que en la región Cusco estas variables no han sido estudiadas, además la población evaluada no ha sido partícipe de investigaciones con este tipo de variables, por esta razón los resultados que se obtuvieron permiten detectar anticipadamente la afectación del síndrome de burnout en los trabajadores.

b. Metodológica

El proceso de la presente investigación sirve como modelo de futuras investigaciones, siendo un constructo en el ámbito de aplicación a nivel organizacional, para que se logren los resultados y se profundice conocimientos que se tiene sobre el Burnout y el Engagement en el personal que labora en instituciones de educación superior a nivel de la región de Cusco. Los instrumentos aplicados al ser contextualizados con la población local sirven de insumo para evaluar a nivel macro la preponderancia de la posible relación encontrada en las variables.

c. Práctica

Los conocimientos sobre las variables estudiadas; burnout y engagement en los trabajadores de Dirección General de Administración de la UNSAAC, son de suma importancia para el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. Los fines prácticos de la presente investigación son la elaboración de planes de mejora, estrategias de cambio y afrontamiento para contribuir a una mejor organización y cambio positivo en el personal de instituciones educativas de nivel superior, considerando que han sufrido un proceso de adaptación de lo presencial a lo virtual; y de esta forma mejorar la calidad de vida del personal.

d. Social

La presente investigación se fundamenta en la evaluación del comportamiento de los trabajadores, quienes pasan por situaciones de estrés a causa de diferentes factores, estos pueden ser personales, familiares o laborales, es así que muchas veces su rendimiento laboral se ve afectado, situación similar se ve en la motivación, que tienen frente a los obstáculos en sus actividades laborales.

Las instituciones no solo deben centrarse en brindar un buen servicio, sino que deben tener en cuenta factores que afectan a los trabajadores, y de esta forma investigar las causas de su rendimiento laboral, ya que esto afecta a toda la Universidad, el alto nivel de cansancio estrés y el poco compromiso o identificación con la institución afectan el prestigio de la Universidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

1.4.2. *Objetivos Específicos*

OE1: Establecer el nivel de síndrome de burnout que predomina en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

OE2: Identificar el nivel de engagement que predomina en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

OE3: Formular una propuesta de mejora (Plan Comunicacional), sustentada en la relación entre el síndrome de burnout y el engagement, que contribuya a la reducción del síndrome de burnout y al fortalecimiento del engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. La teoría del Comportamiento Organizacional y su vinculación con el Síndrome de Burnout y el Engagement Laboral

El Comportamiento Organizacional (CO) se enfoca en comprender a las personas en su vida cotidiana dentro del trabajo: cómo piensan, sienten y actúan, y de qué manera estas conductas influyen tanto en su bienestar personal como en el funcionamiento de la organización. Desde esta perspectiva, Robbins y Judge (2013) explican que el CO se ocupa de analizar cómo los individuos, los grupos y las estructuras organizacionales influyen en la conducta laboral, con el propósito de utilizar ese conocimiento para mejorar la eficacia de las organizaciones (p. 10). Se trata de un enfoque amplio y humano, que combina aportes de disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología, permitiendo comprender aspectos fundamentales como la motivación, las actitudes frente al trabajo y el manejo del estrés. Gracias a esta mirada integral, es posible analizar de manera profunda fenómenos psicosociales relevantes como el Síndrome de Burnout y el Engagement, no solo como estados emocionales individuales, sino como respuestas que surgen de la interacción continua entre la persona y las condiciones concretas de su entorno laboral.

Desde la perspectiva del Comportamiento Organizacional, el Síndrome de Burnout se entiende como una respuesta que se va construyendo con el tiempo frente a un estrés laboral constante, y que termina impactando de manera significativa en la forma en que el trabajador se siente, piensa y actúa. Christina Maslach, referente central en el estudio de este fenómeno, lo describe como un síndrome psicológico compuesto por tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, especialmente presente en personas cuyo trabajo implica un contacto continuo con otros (Maslach & Jackson,

1981, p. 99).

El Comportamiento Organizacional relaciona la aparición del burnout con condiciones organizacionales poco saludables, como cargas de trabajo excesivas, roles poco claros, escasa autonomía y un débil apoyo social dentro de la institución. De acuerdo con el modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), este tipo de exigencias consume progresivamente la energía física y mental del trabajador, dando inicio a un proceso de deterioro de la salud que desemboca en el agotamiento y, finalmente, en el burnout (Bakker & Demerouti, 2007). En el ámbito administrativo de la UNSAAC, las elevadas exigencias derivadas del proceso de post-licenciamiento, junto con la implementación del trabajo híbrido, pueden convertirse en demandas laborales críticas que favorezcan la aparición de este síndrome, con consecuencias negativas tanto para la salud mental del personal como para su desempeño laboral.

En contraste con el burnout, el Engagement Laboral representa la cara positiva de la experiencia de trabajar y se asocia con sentirse bien, motivado y conectado con lo que se hace día a día. Desde el Comportamiento Organizacional y la Psicología Organizacional Positiva, este concepto describe a trabajadores que no solo cumplen con sus funciones, sino que se sienten con energía, orgullo y concentración en su labor. Schaufeli y Bakker (2004) señalan que el engagement es un estado mental positivo y duradero relacionado con el trabajo, que se manifiesta a través del vigor para afrontar las tareas, la dedicación con sentido y entusiasmo, y la absorción, entendida como la capacidad de involucrarse plenamente en las actividades laborales (p. 295).

Según el modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), este estado positivo no surge por casualidad, sino cuando la organización ofrece condiciones que apoyan al trabajador, como la posibilidad de tomar decisiones, recibir orientación y reconocimiento, contar con el respaldo de los compañeros y tener oportunidades para crecer profesionalmente. Estos recursos fortalecen la motivación y generan un círculo virtuoso que impulsa el compromiso, el

desarrollo personal y un mejor desempeño (Bakker & Demerouti, 2014). Así, mientras el burnout aparece cuando las exigencias superan de forma constante las capacidades y recursos del trabajador, el engagement se construye en entornos laborales que cuidan a las personas, le dan sentido a su trabajo y las motivan a dar lo mejor de sí de manera voluntaria y sostenida.

La relación teórica entre el burnout y el engagement, dentro del marco del Comportamiento Organizacional, es dinámica y se construye a partir de la interacción constante entre la persona y su entorno de trabajo. Aunque no representan extremos opuestos de un mismo eje, sí mantienen una relación inversa muy marcada, de modo que cuando uno aumenta, el otro tiende a disminuir. En organizaciones donde las exigencias son altas y los recursos resultan insuficientes, como ocurre en la situación problemática identificada en la UNSAAC, es frecuente que el compromiso y la motivación se debiliten, mientras que el desgaste emocional y el agotamiento se intensifiquen, afectando tanto las relaciones laborales como la calidad del servicio que se brinda.

En este sentido, el Comportamiento Organizacional ofrece un marco valioso para comprender estas dinámicas y detectar los puntos críticos que requieren atención. Tal como señala Robbins (2018), los directivos tienen la capacidad de intervenir sobre las variables del Comportamiento Organizacional para construir entornos laborales más éticos, productivos y comprometidos (p. 23). Analizar la relación entre burnout y engagement desde esta perspectiva no solo permite interpretar los resultados de la investigación, sino también transformarlos en acciones concretas, como estrategias de mejora del clima laboral y de comunicación interna. Estas intervenciones pueden fortalecer los recursos organizacionales, reducir las demandas que generan estrés y, en última instancia, favorecer un ambiente de trabajo más saludable, equilibrado y orientado al bienestar y al rendimiento sostenible.

2.1.2. *Síndrome de Burnout*

Fue el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger, quien, en 1974, acuñó por primera vez el término “síndrome de burnout”, como fruto de una observación a un grupo de trabajadores, que duró tres años; pues estos experimentaban una disminución de energía e interés en sus labores. Además, mostraban cansancio, al borde de la consunción. Por este motivo, Freudenberger concluyó que estos indicadores se daban por la relación entre exceso de actividades y desgaste físico-emocional; para denominar este fenómeno, utilizó la palabra de origen francés “burnout”, que, traducido al español, significa “agotamiento”.

Cuando un trabajador presenta rasgos de debilidad, o bajo nivel de interés en sus labores; en otras palabras, cuando presenta síntomas de “consunción”; su atención a los clientes será deficiente o, simplemente, no tendrá éxito. Estas características son indicios de Burnout.

Maslach y Jackson definieron al Burnout con mayor precisión, pues, fue en 1981 cuando señalaron a esta manifestación psicológica como el cansancio emocional o la pérdida de identidad en el centro de labores debido a que los trabajadores interactúan directamente con el usuario.

Golembiewski, 1983; señala al Burnout como un proceso psicosocial; esto, luego de haber reconocido y relacionado las variables más importantes, ya sean del contexto o de la personalidad del trabajador y sus etapas de evolución.

Pines, 1988, indica que el Burnout comprende tres dimensiones: mental, física y emocional. Es en estas dimensiones donde se desarrolla un cansancio ocasionado por circunstancias estresantes, que no solo se dan en contextos laborales, sino en cualquier otro contexto.

Las mujeres dedicadas al ámbito de la salud (médicos o enfermeras) asumen una carga de alta responsabilidad, con la cual se sienten muy comprometidas; entonces, si el trabajo no da los resultados planeados, la motivación cae en detrimento (Barria, 2003).

En la actualidad, las empresas se preocupan por el bienestar físico y mental de los trabajadores, pues esto determinará el éxito o fracaso de los objetivos que se pretende conseguir. Por ello, es necesario estudiar el Burnout, ya que, es importante conocer cómo se desarrolla el estrés en el trabajo. (Gil – Monte, 2003) Entonces, el síndrome de Burnout no se vincula al estrés psicológico, más bien es una reacción a diversos estresores generados en la relación entre trabajador, empresa y usuario.

Según un estudio, se determinó que las causas del síndrome de Burnout, generalmente, son de carácter externo en el ámbito laboral; aunque, también se identificaron factores internos, relacionados con la toma de decisiones y el desenvolvimiento de las competencias laborales (Santavirta, 2007).

Este síndrome tiene sus causas en la carencia de beneficio o la desigualdad que las personas adquieren cuando interactúan y comparan sus realidades. De acuerdo al paradigma psicosocial que contempla la relación empeño-recompensa, un estudio ha determinado que el Burnout representa la realidad actual de los trabajadores de una organización. (Bellingrath, 2009).

El modo en que los trabajadores responden frente a la presión que sus jefes ejercen pueden ser emocionales, esto implica estrés, pérdida de personalidad y capacidad social; por ello (Forbes, 2011) el síndrome de burnout se da principalmente en un contexto laboral o profesional.

Chernis en 1980, según los investigadores Gonzales, Hernandez y Campos (2011), ha explicado este síndrome como una “manifestación adversa” ligada a la presión en el centro de trabajo; además, señaló tres etapas de desarrollo:

- a) Uso inadecuado de los recursos en el centro laboral, aparte de un requerimiento contraproducente.
- b) Vulnerabilidad en el aspecto emocional, aumento en el agotamiento e

intimidación y presión laborales.

- c) El personal presenta variaciones en su conducta respecto a los demás compañeros de trabajo, incluso clientes o usuarios.

El síndrome influye negativamente en la vida física y mental de las personas, poniendo en riesgo, incluso, su vida; por eso, desde el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce al burnout como un problema de alto peligro para las organizaciones o empresas. Aunque el Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales (DSM-5) no ha incluido la definición de este trastorno, se ha generalizado su descripción como una forma inconveniente de hacer frente al estrés, pues de lo contrario el resultado será el fracaso laboral. (Hidalgo y Saborío, 2015)

2.1.2.1. Tipos de burnout.

1. Burnout laboral

Otero (2012) define al Burnout como el estrés que experimentan aquellos trabajadores que interactúan directamente con los clientes o usuarios (policías, profesores, médicos o enfermeras).

Ellos están expuestos a diversas respuestas o resultados de forma inmediata, pues se desenvuelven en el mismo medio físico de trabajo, por ello se encuentran en una situación de susceptibilidad y vulnerabilidad.

2. Burnout académico

Las situaciones de tensión pueden ser reiterativas en el ámbito educativo; entonces genera una respuesta negativa en los estudiantes; por lo tanto, su desempeño y desarrollo de aprendizajes en general se verán perjudicados.

El estudiante se siente cansado, pues cree que no cuenta con las capacidades suficientes como para lograr sus objetivos académicos; además, siente que debe renunciar, debido al disgusto constante con las condiciones que presenta su entorno educativo. (Estrada et al. 2018)

2.1.2.2. Etapas de burnout.

Martinez (2010) considera varias etapas de evolución de este síndrome: Primera etapa.

La demanda laboral no es adecuada y causa angustia en el trabajador.

Segunda etapa. El exceso de trabajo genera cansancio en el trabajador. Tercera etapa.

El trabajador se adapta a las etapas anteriores y cambia de actitudes.

Cuarta etapa. El Burnout se presenta cuando el personal ya no puede tolerar las condiciones negativas de trabajo anteriormente expuestas.

2.1.2.3. Síntomas del burnout laboral.

Los trabajadores que tienen Burnout presentan diversos síntomas (Martinez, 2010):

- a) Síntomas emocionales: El trabajador está deprimido, experimenta una pérdida de su identidad, siente abulia, enfado continuo, intolerancia, indolencia y no expresa sentimientos.
- b) Síntomas cognitivos: Poca vergüenza al mentir, poco cuidado en sus funciones o labores y bajo nivel de autoestima.
- c) Síntomas conductuales: Falta de orden, abandono de responsabilidades, falta de voluntad para permanecer en el trabajo, aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otros insumos nocivos.
- d) Síntomas sociales: Mantiene una actitud asocial, prefiere la soledad, permanece malhumorado a causa de conflicto interno.
- e) Síntomas psicosomáticos: Presenta frecuentes mialgias, malestares corporales, no tiene hambre y por ende, pierde peso; además su actividad sexual sufre alteraciones negativas, entre otros.

Los síntomas mencionados pueden hacerse crónicos, ocasionando serias complicaciones en la persona que los experimenta.

2.1.2.4. Dimensiones del síndrome de Burnout.

Los factores del Síndrome de Burnout, son el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal” (Maslach et.al., 2001). Estos se detallan a continuación:

2.1.2.4.1. Agotamiento Emocional.

Para brindar una definición adecuada sobre el agotamiento emocional, Díaz y Gómez (2016) aportan que esta dimensión presenta 2 fuentes primordiales: el conflicto personal con el trabajo y la sobrecarga laboral. Se da cuando el colaborador se siente sobre exigido y vacío emocional y físicamente, es por ello que, se sienten debilitados y agotados por su trabajo diario y no tienen la capacidad de reponer la energía para afrontar otra jornada de trabajo.

Para Salanova y Schaufeli (2004), es debido a una “demanda excesiva de sobrecarga laboral, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos para mejorar y cumplir con las metas organizacionales”.

De acuerdo con Salanova y Schaufeli, el Burnout aparece cuando los colaboradores son sometidos a una carga excesiva de trabajo y exigencia en tal grado, que llegan a sentir que la labor que se está cumpliendo no cubre las expectativas de crecimiento personal y profesional y se genera un desgano tal, que incluso se percibe como un agotamiento emocional, esto a su vez influye negativamente en el trato y atención al cliente.

2.1.2.4.2. Cinismo o Despersonalización.

Para Salanova y Schaufeli (2004), hace referencia a la “actitud cínica respecto a los objetivos o utilidad del trabajo. El colaborador desarrolla actitudes, sentimientos y conductas negativas hacia los clientes generando así sentimientos de incomodidad e insatisfacción de estos”.

Díaz y Gómez (2016) sostienen que, Surge cuando el colaborador siente un excesivo

agotamiento emocional y logra funcionar como un amortiguador para la “preocupación individual”. El colaborador mostrará respuestas negativas, se volverá insensible y apático en sus labores diarias. Cuando observa que las personas están trabajando arduamente empezará a distanciarse para no formar parte del equipo; además, el colaborador sentirá sensación de desapego, lo que acarrea una pérdida de idealismo y deshumanización con sus compañeros de trabajo y los clientes.

2.1.2.4.3. Ineficacia o Realización personal.

Para Maslach y Jackson (1997), el “polo alto de esta escala, se debe a la falta de Realización personal, en consecuencia, en aquella descripción, el polo alto está señalado como menos, y en el polo bajo, las puntuaciones que son mayores.

Según Díaz y Gómez (2016) se interpreta que:

Es el componente de autoevaluación del burnout; esta dimensión da cuenta de los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, llegando a consideraciones negativas de sí mismo y de los demás.

Para Salanova y Schaufeli (2004), el colaborador con bajos niveles de Realización Personal, tiende a evaluar negativamente la realización de su trabajo y su eficiencia profesional, es por ello, que en esta dimensión los colaboradores se perciben negativamente.

El colaborador percibe su trabajo de una forma negativa afirmando que su desempeño laboral es bajo en comparación con el de sus compañeros, afirma que carece de competencias para lograr los logros que se requieren.

2.1.3. *Engagement*

Cuando un trabajador desarrolla una actitud de compromiso con sus responsabilidades, estamos hablando de Engagement (termino en inglés para compromiso laboral); este sentimiento permite al trabajador tener un mejor desenvolvimiento en sus labores. Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli (2001)

Bouman, Te Brake y Hoogstraten (2002) manifiestan que el Engagement facilita el mejoramiento de las capacidades y destrezas de un trabajador. Así, los resultados y la productividad de una empresa serán los esperados.

El Engagement es una condición positiva y adecuada que favorece a los trabajadores en su centro de labores; pues esta implica vitalidad, entusiasmo y entrega. Así explican Schaufeli y Bakker (2003) este constructo psicológico.

Salazar (2014), por su parte, define al Engagement como un estado favorable para el buen desempeño de un empleado en su ámbito laboral, quien no presenta señales de estrés, en consecuencia, los resultados de su centro de trabajo serán óptimos.

Asimismo, Borregó (2016) aduce que cuando un trabajador desarrolla Engagement tiende a desarrollar interés por la seguridad en la empresa; entonces, este se preocupa por las condiciones económicas, la relación con sus pares y la autorrealización; esto influye favorablemente en su desenvolvimiento laboral, su capacidad creativa y su proactividad en las funciones que le corresponde.

2.1.3.1. Tipos de Engagement.

2.1.3.1.1. *Engagement laboral.*

El engagement se presenta como un constructo relacionado de manera inversa con el síndrome de burnout. Este implica tres dimensiones: primero, el vigor, el cual expresa una fuerza interna (mental) que se mantiene durante el trabajo en un nivel considerablemente alto; inclusive cuando se presentan impedimentos o inconvenientes. Por otra parte, la dedicación comprende el entusiasmo, la inspiración, la aceptación de retos en el entorno laboral, además, el trabajador se siente orgulloso de pertenecer a una empresa y se empeña en conseguir los mejores resultados. Entonces, el engagement es más que una simple sensación; es, más bien, una combinación de vigor y dedicación. Su duración es constante y tiene un carácter afectivo-cognitivo. El engagement también se manifiesta a través de una tercera dimensión: “la absorción”, pues el trabajador está completamente concentrado en sus actividades laborales; incluso el tiempo se hace corto, ocasionando que rechace cualquier tipo de interrupción, ya que, está altamente motivado. (Salanova y Schaufeli, 2018)

Entonces, si el trabajador de una empresa desarrolla engagement, pues se desenvolverá mediante tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, las cuales se mantendrán constantemente, de modo que, los resultados de su trabajo serán óptimos y la organización quedará satisfecha con sus servicios.

2.1.3.1.2. *Engagement Académico*

Los estudiantes que se sienten involucrados con los desafíos del ámbito educativo, cuentan con un buen desarrollo del engagement, esta condición influye de forma importante en el desarrollo de los aprendizajes; debido a que, existe una motivación intrínseca para recibir las enseñanzas que se les ofrece. El engagement

académico es motivo de muchas investigaciones; aunque, en un principio fue investigado, originalmente, en los ámbitos laborales y más adelante se desplaza al ámbito educativo. En conclusión, el engagement (vocablo inglés que significa, literalmente, compromiso), puntualmente, el engagement académico describe el bienestar que sienten los estudiantes cuando se enfrentan a diversas situaciones académicas; esto significa que ellos están dispuestos a colaborar en la construcción de conocimientos. (Parada y Pérez, 2018)

2.1.3.2. Teoría relacionada al Engagement.

2.1.3.2.1. Recursos personales.

Los recursos personales son un conjunto de rasgos que conforman un perfil de alta motivación de las personas en su trabajo, estos están directamente relacionados con el engagement y son cinco: (Cardenas y Jaik, 2018)

Características personales: Son aquellos aspectos que no muchas personas presentan, consiste en sentir agrado por el trabajo, por lo cual se busca un buen desenvolvimiento. Aquí se encuentran involucradas diversas emociones: entusiasmo, voluntad, dilección, júbilo, disfrute, entre otros; las cuales permiten disfrutar del trabajo. (Cardenas y Jaik, 2018).

Factores psicológicos: Se refiere a la tridimensionalidad del engagement; pues es una disposición psicológica conformada por la dedicación, el vigor y la absorción, siendo estas fundamentales en el quehacer laboral. (Cardenas y Jaik, 2018).

La autoeficacia: Hace referencia al convencimiento de un individuo sobre sus capacidades; además, apunta a una autorrealización optimista; por lo tanto, la persona aprecia su entorno laboral y mantiene una actitud positiva. (Tripiana y Llorens, 2018).

El capital psicológico: Es el conjunto de condiciones psicológicas que forjarán de manera favorable al engagement: esperanza, optimismo y eficacia. (Cardenas y Jaik, 2018).

La resiliencia: Es la capacidad que permite progresar ante problemas o dificultades que pueden presentarse en el ámbito laboral. Una empresa exige en el trabajador condiciones físicas, emocionales, sociales y mentales óptimas; incluyendo una adecuada relación con sus familiares. (Cardenas y Jaik, 2018).

2.1.3.2.2. Recursos organizacionales.

Son estrategias que utilizan las empresas u organizaciones para motivar el fortalecimiento del engagement en los trabajadores. Estos recursos fomentan el crecimiento personal y profesional de los empleados; asimismo, el crecimiento de su desempeño y fortalece sus habilidades básicas para conseguir el éxito laboral. Estos factores son tres: autonomía, apoyo social y retroalimentación. (Cardenas y Jaik, 2018).

Autonomía. Es elemental que, en el centro de labores, los trabajadores pongan interés en dominar sus funciones para no depender de otras personas o agentes exógenos.

Apoyo social. Es fundamental, buscar la manera de que haya compañerismo entre los trabajadores, de este modo, se apoyarán unos a otros, generando así un clima laboral armonioso, sin agentes tóxicos. (Cardenas y Jaik, 2018).

Retroalimentación. Cuando un trabajador tiene aciertos, la empresa debe reconocerlo y felicitarlo, para reforzar sus capacidades y destrezas; lo cual permitirá una mejoría. (Cardenas y Jaik, 2018).

Los trabajadores necesitan reforzar sus competencias psicológicas, emocionales y físicas para propiciar un servicio eficiente y óptimo a los usuarios. Entonces, los recursos organizacionales son importantes para mejorar el rendimiento de los trabajadores; pues ellos invertirán mayor voluntad y esmero en sus actividades; así se genera un ámbito laboral cálido y agradable, con una relación adecuada entre jefes y trabajadores.

2.1.3.3. Dimensiones del engagement.

Las definiciones de las dimensiones de la variable de engagement varían de acuerdo a los autores, de tal modo, elegimos a las autoras Salanova y Schaufeli, para explicar las características del Engagement.

2.1.3.3.1. Vigor

Para Salanova y Schaufeli (2004), hace referencia a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo, no sentirse fatigado fácilmente y persistir en la actividad, aunque aparezcan dificultades y complicaciones”.

El colaborador se siente mentalmente positivo, con ganas de trabajar y lleno de energía. Evade los obstáculos que puedan surgir en sus labores diarias para así poder evitar la fatiga. A esta dimensión se le considera como un componente conductual- energético.

2.1.3.3.2. Dedicación

Para definir esta dimensión, Salanova y Schaufeli (2004) sostienen al respecto:

Se refiere al nivel de significado que tiene el trabajo para la persona, el entusiasmo por el trabajo que se hace y el sentirse orgulloso por el mismo, el alto reto percibido por el trabajo y la inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral.

El colaborador dedica su esfuerzo y tiempo disponible para realizar sus actividades sin sentirse cansado ni agotado, ya que, se siente orgulloso de lo que realiza y siempre busca imponerse retos que puede lograr. Siente una alta implicación laboral, que va de la mano de una manifestación de sentimiento de significación con su trabajo y a la organización a la que pertenece; esta dimensión es un componente emocional.

2.1.3.3.3. Absorción

Para entender a esta dimensión, Salanova y Schaufeli (2004) afirman que:

Se refiere a sentimientos de felicidad cuando se está concentrado en el trabajo, tener dificultades en dejar el trabajo estando en esta situación placentera y así parece que el tiempo “pasa volando” y uno se “deja llevar” por el trabajo olvidando lo que pasa alrededor.

Para Cumpa (2015), se relaciona con las dificultades para desconectarse de lo que se hace debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas por el trabajo”.

Los trabajadores que están experimentando la absorción logran experimentar fuertes niveles de satisfacción laboral. Esta dimensión de felicidad por la concentración y absorción en el trabajo, prima ya que se relaciona con un componente más cognitivo que emocional.

2.2. Marco conceptual

a. Apoyo social laboral

Es la ayuda emocional, informativa o práctica que un trabajador recibe de sus compañeros, supervisores o de la organización, y que le permite afrontar mejor las demandas laborales.

b. Clima organizacional

Percepción compartida que tienen los miembros de una institución sobre el ambiente de trabajo, las relaciones internas, la comunicación y las prácticas de gestión.

c. Cultura organizacional

Conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos que caracterizan a una organización y guían la forma en que sus integrantes actúan y se relacionan.

d. Engagement

Es un estado mental positivo que se encuentra relacionado con las labores del trabajo y tiene un afecto positivo, que focaliza y mantiene concentrado al individuo.

e. Estrés ocupacional

Respuesta física, emocional y cognitiva que surge cuando las demandas del trabajo superan los recursos o capacidades del trabajador para gestionarlas adecuadamente.

f. Síndrome de Burnout

Estado de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que aparece como consecuencia del estrés laboral crónico y el desgaste prolongado en el trabajo.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

3.3.1. Nivel internacional

Acuña-Hormazábal, Á.; Dávila-Vera, M.; Mendoza-Llanos, R.; Maureira-Meneses, S.; Pons-Peregort, O. (2023) en su estudio: “Engagement and Burnout en tiempos de COVID-19: Un análisis comparativo basado en prácticas organizacionales saludables”, el objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la percepción de prácticas organizacionales saludables (Healthy Organizational Practices, HOP) y los niveles de engagement y burnout en trabajadores de distintos sectores.

El estudio fue cuantitativo transversal, se aplicó una encuesta a 213 trabajadores de sectores (salud, educación, municipal) en una región del sur-centro de Chile con un análisis estadístico descriptivo e inferencial. El estudio concluyó que una mayor percepción de prácticas organizacionales saludables se asocia con mayores niveles de engagement y niveles menores de burnout. Se comparan sectores y se discuten implicaciones para promover recursos organizacionales que mitiguen el agotamiento y fortalezcan el compromiso.

Londoño Buitrago, L. (2024) en su estudio “Relación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores de selección de personal en una empresa de reclutamiento virtual” (Colombia), el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores dedicados a la selección de personal en una empresa de reclutamiento virtual, se aplicó un estudio cuantitativo correlacional (trabajo de grado) con la aplicación de instrumentos validados de burnout y engagement a 32 personas de la empresa de

reclutamiento.

El estudio concluye que se evidencia una relación inversa entre burnout y engagement (a mayor agotamiento, menor compromiso). El estudio recomienda intervenciones organizacionales orientadas a reducir demandas y potenciar recursos (apoyo, formación, gestión del tiempo).

Luna, D. y col. (2023) en su estudio Burnout y su relación con el engagement laboral en profesionales de la salud: un enfoque de análisis de perfiles latentes.

El objetivo de este estudio fue identificar perfiles combinados de burnout y engagement en profesionales de la salud y analizar cómo variables como satisfacción laboral y bienestar psicológico influyen en esos perfiles.

Se aplicó un estudio cuantitativo con análisis de perfiles latentes (Latent Profile Analysis); muestra fue de 355 profesionales de la salud 355 aplicando instrumentos estandarizados (MBI, UWES) y un análisis estadístico avanzado.

Se concluye que se identificaron distintos perfiles, como aquellos caracterizados por alto burnout y bajo engagement, así como por bajo burnout y alto engagement, entre otros. Los perfiles asociados a un mayor bienestar psicológico y a una mayor satisfacción laboral se distinguen por presentar niveles elevados de engagement. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar políticas organizacionales orientadas a fortalecer los recursos psicosociales, con el fin de reducir el burnout y promover el engagement en los trabajadores.

3.3.2. Nivel Nacional

Schiantarelli de las Casas, A. (2023) en su estudio “Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento), Ciudad de Lima, 2022”. El objetivo de este estudio fue describir el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo del OTASS en Lima durante el año 2022.

Se aplicó un estudio cuantitativo con diseño descriptivo y de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 90 colaboradores administrativos, a quienes se les aplicaron cuestionarios estandarizados que evalúan las tres dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

Se abordó el nivel de afectación en cada dimensión, además de explorar factores organizacionales asociados como rotación de áreas, inestabilidad laboral y cambios de jefaturas, discutiendo sus implicancias para la gestión pública.

Los resultados muestran que predominan los niveles medios de Burnout, donde el 46.67% presenta nivel medio del síndrome, además de que el agotamiento emocional alcanza un 55.56% en el nivel medio y 27.78% en el nivel alto. Asimismo, la despersonalización presenta un 48.89% en nivel medio, mientras que la realización personal registra un 54.44% en nivel medio.

El estudio concluye que la mayoría del personal presenta niveles moderados de Burnout, evidenciando la necesidad de implementar medidas preventivas y mejorar las condiciones laborales para reducir riesgos psicosociales.

Cantaro Aliaga, K. y Tiza Castro, R. (2022) en su estudio “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021”. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca. Se aplicó un enfoque cuantitativo de nivel básico con diseño correlacional, utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario de satisfacción laboral (SL-SLP); la muestra estuvo conformada por 118 trabajadores.

Se evaluó los niveles de Burnout y las principales dimensiones de satisfacción laboral, como satisfacción por la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos, analizando su relación con el desgaste laboral.

Los resultados indican una relación inversa moderada y significativa entre Burnout y satisfacción laboral ($Rho \approx -0.573$; $p < 0.05$). Asimismo, el 61% de la muestra presentó un nivel moderado de Burnout y se observaron correlaciones negativas con satisfacción por la tarea ($Rho \approx -0.436$), condiciones de trabajo ($Rho \approx -0.440$), reconocimiento ($Rho \approx -0.544$) y beneficios económicos ($Rho \approx -0.405$).

El estudio concluye que, a mayor satisfacción laboral, menor nivel de Burnout, recomendándose fortalecer las condiciones y clima laboral para disminuir el desgaste profesional.

Zapata Ormeño, J. A. (2023) en su estudio Calidad de vida y engagement laboral en administrativos de una empresa en Lima Metropolitana.

El objetivo de este estudio fue identificar la relación entre la calidad de vida y el engagement laboral en trabajadores administrativos de una empresa del sector retail en Lima Metropolitana.

Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional simple; la muestra estuvo conformada por 207 trabajadores administrativos, quienes laboraban en modalidades remota (23.7%), híbrida (45.4%) y presencial (30.9%), utilizando el Índice de Calidad de Vida de Robles et al. (2019) y el UWES-15 para medir el engagement.

Se analizó la relación entre factores personales y laborales que componen la calidad de vida, y las dimensiones del engagement: vigor, dedicación y absorción, considerando además el contexto post-pandemia y las modalidades de trabajo.

Los resultados muestran una correlación moderada y positiva entre calidad de vida y engagement ($r = 0.57$).

El estudio concluye que una mayor calidad de vida se asocia con un mayor compromiso laboral, destacando la necesidad de políticas de bienestar integral para fortalecer el engagement del personal.

3.3.3. Nivel Local

WE Cachi Quispe, (2021) en su estudio Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud asistencial de la Red de Salud Cusco Sur, 2021.

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud asistencial de la Red de Salud Cusco Sur en 2021.

Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transeccional y correlacional; la muestra estuvo conformada por 268 trabajadores del personal asistencial. Se evaluó la prevalencia del síndrome de Burnout —agotamiento emocional, despersonalización y realización personal— y analiza su relación con indicadores de satisfacción laboral como condiciones de trabajo, remuneración, reconocimiento y ambiente institucional.

Los resultados muestran que el 40.3% de la muestra presentó niveles moderados de Burnout, y se encontró una relación significativa entre Burnout y satisfacción laboral, así como una asociación entre cansancio emocional y satisfacción laboral.

Olz Delgadillo, (2023) en su estudio “Niveles de Síndrome de Burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea — Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco, 2022”. El objetivo de este estudio fue detectar los niveles del síndrome de Burnout en teleoperadores que brindan atención telefónica en Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco, en 2022.

Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo y corte transversal; la muestra consistió en 20 teleoperadores del hospital que laboran en modalidad de atención telefónica, que consistió en la medición de las tres dimensiones del Burnout (realización personal, despersonalización y cansancio emocional) mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI), evaluando cómo la modalidad de trabajo remoto/telefónico afecta el bienestar laboral.

Los resultados indican que el 60% de la muestra presenta niveles medios de Burnout, un 25% niveles altos y un 15% niveles bajos; en dimensiones, 55% mostró baja realización

personal, 50% despersonalización moderada y 35% cansancio emocional medio.

Galiano Apaza, Z. D. (2021) en su estudio “Estrés laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por COVID-19, Cusco, 2021”.

El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre el estrés laboral y la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Hospital Antonio Lorena, Cusco, durante la pandemia por COVID-19.

Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño transeccional; la muestra estuvo integrada por 159 profesionales de la salud (médicos, enfermeras, técnicos), quienes respondieron un inventario de estrés laboral y el Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS). Se evaluó el nivel de estrés laboral percibido y la incidencia de síntomas de Burnout (agotamiento, despersonalización, eficacia profesional), en el contexto de la crisis sanitaria y las demandas adicionales del sistema de salud.

Los resultados muestran que 76.1% de los encuestados presentaron estrés laboral moderado, 23.27% leve y 0.63% severo; frente a esto, 95.6% mostró indicios del síndrome de Burnout, aunque sólo 3.8% alcanzaron criterios completos del síndrome y 0.6% resultaron sin síntomas.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

Existe relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout y el engagement en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

HE1: El nivel de síndrome de burnout en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 es alto.

HE2: El nivel de engagement existente en el personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 es bajo.

HE3: Una propuesta de mejora sustentada en la relación identificada entre el síndrome de burnout y el engagement contribuirá al fortalecimiento del engagement y a la reducción del síndrome de burnout en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2025.

3.2. Identificación de variables

- Variable 1: Síndrome de burnout
- Variable 2: Engagement

3.3. Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Enunciados
Síndrome de Burnout	El síndrome de Burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que se desarrolla como respuesta prolongada al estrés laboral crónico (Maslach y Jackson, 1981).	El síndrome de Burnout será medido mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson (1981), instrumento que permite evaluar las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, consideradas componentes fundamentales del síndrome.	D1: Despersonalización	1. Trato impersonal / cosificación	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.
				2. Endurecimiento emocional	Siento que me he hecho más duro con la gente.
					Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
				3. Indiferencia afectiva	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender.
			D2: Agotamiento emocional	1. Fatiga / cansancio	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
					Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
					Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
					Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
					Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
				2. Desgaste emocional	Siento que mi trabajo me está desgastando.
					Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
					Siento que mis compañeros me culpan de sus problemas.
				3. Frustración laboral	Me siento frustrado en mi trabajo.
			D3: Realización Personal	1. Eficacia percibida	Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis compañeros.
					Siento que trato con mucha eficacia el trabajo que me otorgan.
					Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis compañeros de trabajo.
					Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

				2. Satisfacción por logros	Me siento satisfecho después de haber terminado mis labores. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
				3. Influencia positiva / energía	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otra persona a través de mi trabajo. Me siento con mucha energía en mi trabajo. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
Engagement	El engagement laboral es un estado psicológico positivo y persistente relacionado con el trabajo, caracterizado por altos niveles de vigor, dedicación y absorción. Representa una forma de bienestar laboral en la que el trabajador muestra energía, entusiasmo, compromiso, concentración y una profunda implicación con sus tareas, siendo considerado un indicador de salud organizacional y desempeño óptimo (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002).	El engagement será medido mediante la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15), instrumento validado internacionalmente por Schaufeli y Bakker (2003), el cual evalúa tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.	D1: Vigor	1. Resistencia mental	En mi trabajo me siento lleno de energía. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
				2. Esfuerzo	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
				3. Niveles de energía	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. Soy muy persistente en mi trabajo. Incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando.
			D2: Dedicación	1. Orgullo y propósito.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
				2. Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo.
				3. Inspiración	Mi trabajo me inspira.
				4. Orgullo	Estoy orgulloso del trabajo que hago.
				5. Reto	Mi trabajo es retador.
			D3: Absorción	1. Pérdida de noción del tiempo	El tiempo vuela cuando estoy trabajando. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
				2. Inmersión / olvido del entorno	Estoy inmerso en mi trabajo. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
				3. Felicidad por estar absorto	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
				4. Dificultad para desconectarse	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

4.1.1 Localización política

El trabajo de investigación se desarrolló en el distrito, provincia y región del Cusco. Específicamente en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La dirección es Av. de La Cultura 773, está ubicado en el distrito de Cusco.

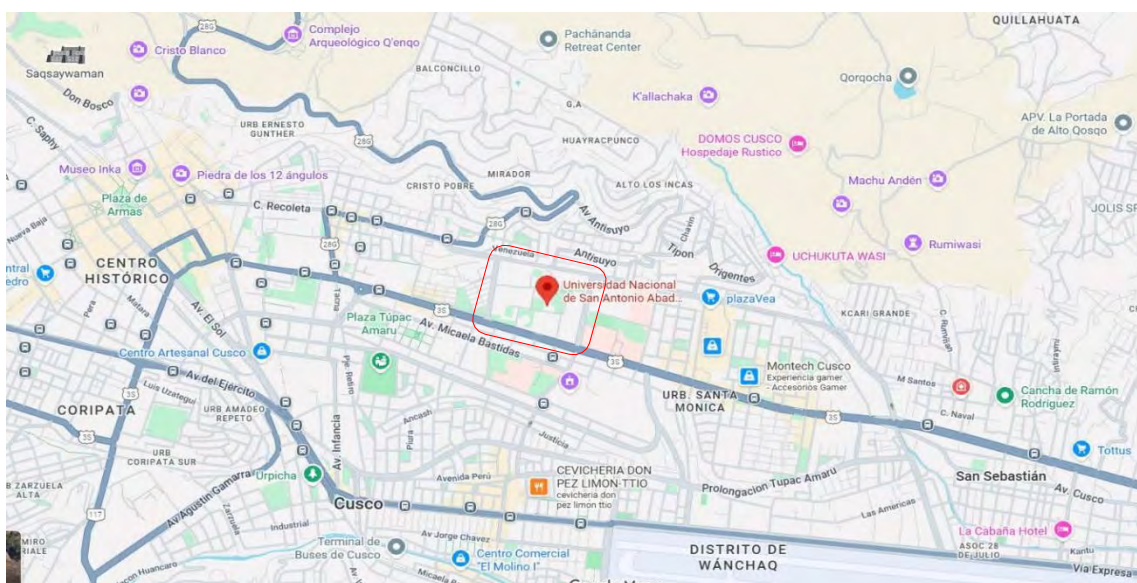
El distrito de Cusco es uno de los ocho distritos de la provincia del Cusco, que tiene una extensión territorial de 116,22 kilómetros cuadrados y tiene una altitud de 3 399 m.s.n.m.

La Dirección General de Administración (DIGA) se encuentra dentro de la ciudad universitaria de Perayoc.

4.1.2 Localización geográfica

Geográficamente la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco se encuentra ubicada al Nor-Este de la ciudad, exactamente a 3,2 km de distancia del centro de la ciudad, y se halla ubicado en las coordenadas geográficas 13°52'19'' Latitud Sur y 71°96'05'' Longitud Oeste.

Figura 1
Localización geográfica



4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de investigación

El estudio tuvo como finalidad revelar nuevos conocimientos en cuanto a la relevancia de reconocer los niveles del síndrome de burnout y el engagement, en el personal de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025, al mismo tiempo a través de un razonamiento lógico se busca determinar si existe relación de ambas variables. Por esta razón la investigación fue básica, pura o fundamental ya que por medio de la observación de fenómenos se construyó conocimiento sobre aspectos a los cuales se enfrentan los servidores de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (Ñaupas, 2014). Asimismo, el estudio fue no experimental y el estudio presentó un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la medición numérica de las variables a través de instrumentos estandarizados y validados y utiliza procedimientos estadísticos para el análisis e interpretación de los resultados. No pretende resolver un problema práctico inmediato, sino aportar evidencia científica que fortalezca el marco conceptual del comportamiento organizacional.

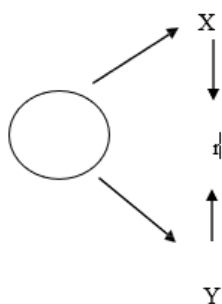
4.2.2 Nivel de investigación

Según su nivel, el estudio es correlacional explicativo de alcance propositivo, por cuanto, por un lado, se busca relacionar las variables de estudio identificadas (síndrome de Burnout y el engagement) y por otro se pretende verificar la validez y explicar la hipótesis general y las hipótesis específicas formuladas; así mismo, se busca alcanzar una propuesta de mejora a partir de los resultados obtenidos en el estudio.

4.2.3 Diseño de investigación

La investigación presentó un diseño no experimental, transversal y correlacional debido a que buscó si existe correspondencia entre las variables, ya que las variables no se manipulan, se dan en su entorno natural para poder analizarlas; y es transeccional porque la recolección de datos se realizó en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

A continuación, se presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M = Representa la muestra de los colaboradores de DIGA de la UNSAAC. X = V1, Síndrome de burnout

Y = V2, Engagement

r = Correlación entre las variables

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis está compuesta por los colaboradores de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

4.4. Población de estudio

La población estuvo integrada por 110 colaboradores de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, que cumplan los siguientes requisitos:

Tabla 2

Tamaño de la población

Áreas	Varones		Mujeres	
Áreas	n	%	n	%
Financiera	5	20	5	20
Recursos Humanos	5	20	5	20

Abastecimiento	5	20	5	20
Ejecutora de Inversiones	5	20	5	20
Servicios generales	5	20	5	20
Total	30	100		100

4.5. Tamaño de la muestra

La muestra se integró por 40 colaboradores de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Tabla 3

Tamaño de la muestra

Áreas	Varones		Mujeres	
	n	%	n	%
Financiera	5	25	5	25
Recursos Humanos	5	25	5	25
Abastecimiento	5	25	5	25
Ejecutora de Inversiones	5	25	5	25
Total	20	100	20	100

4.6. Técnicas de selección de muestra

Con relación al muestreo, la investigación es de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que no se hizo al azar la selección de los participantes. Además, se tomaron los siguientes criterios de inclusión, a todos los colaboradores de las áreas financiera, integración, tributación y presupuesto.

4.7. Técnicas de recolección de información Técnica

La encuesta como técnica de la recolección de datos es un procedimiento que está en relación con el diseño de la investigación, es decir con la finalidad de alcanzar los objetivos

propuesto, que fueron recopilados en un momento determinado, previa solicitud y autorización correspondiente de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.

Instrumento

El cuestionario de encuesta se conformó por un conjunto de preguntas cuyo fin es generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar a demostrar los objetivos e hipótesis de la investigación, siendo un instrumento formal para recabar información de la unidad de análisis, que en este caso son los colaboradores de la Dirección General de Administración de la UNSAAC.

Para el proceso de recolección de los datos de la investigación se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tabla 4

Técnicas e instrumentos utilizados en el estudio

Variable(s)	Técnica (s)	Instrumento (s)
Síndrome de burnout	Encuesta	Cuestionario de Síndrome de burnout
Engagement	Encuesta	Cuestionario de Engagement

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para el procesamiento de los datos y su posterior análisis e interpretación se realizó por medio de métodos estadísticos que responden al comportamiento de las variables, para tal hecho se contará con la asistencia del software estadístico SPSS (idioma español) y la aplicación de Microsoft Office Excel 2021 para el rediseño las tablas y gráficos correspondientes con una mejor presentación según el cuadro de Operacionalización de variables y dimensiones.

a) Estadísticos descriptivos:

Para los datos de las variables síndrome de burnout y engagement, se realizó el análisis

estadístico descriptivo según los datos obtenidos del cuestionario, donde cada tabla contiene:

- Frecuencia absoluta (f_i).
- Frecuencia relativa ($n_i\%$).
- El gráfico de barras.

b) Estadísticos inferenciales:

Luego del procesamiento de datos de las variables independiente y dependiente se utilizó la prueba de hipótesis mediante el contraste estadístico por medio de un coeficiente de correlación, Pearson, con un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia del 5%.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

La demostración de la hipótesis general fue con el análisis multivariado, para tal hecho se utilizó el estadígrafo de correlación de Pearson.

Pearson: Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, se le conoce también como “coeficiente producto – momento”. El coeficiente de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las mismas puntuaciones de la otra, con los mismos participantes o casos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Confiabilidad interna del instrumento

Considerando que el cuestionario fue elaborado exclusivamente para el presente trabajo de investigación, se procedió a evaluar su confiabilidad interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Para ello, se analizaron 40 casos válidos, sin registrarse casos excluidos.

Tabla 5

Resumen del procesamiento de casos para el análisis de confiabilidad del instrumento.

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Tabla 6

Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable síndrome de burnout.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	21

Tabla 7

Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable engagement.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	17

En las tablas 5, 6 y 7 se muestra el análisis de confiabilidad interna del instrumento aplicado a los colaboradores de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Los resultados obtenidos evidencian un nivel adecuado de confiabilidad para ambas variables de estudio. En el caso de la variable síndrome de burnout, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,812 con 21 elementos, mientras

que para la variable engagement se alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,918 con 17 elementos, lo que demuestra una alta consistencia interna del instrumento aplicado.

5.2. Análisis e interpretación de los resultados

5.2.1 Características generales de la unidad de estudio

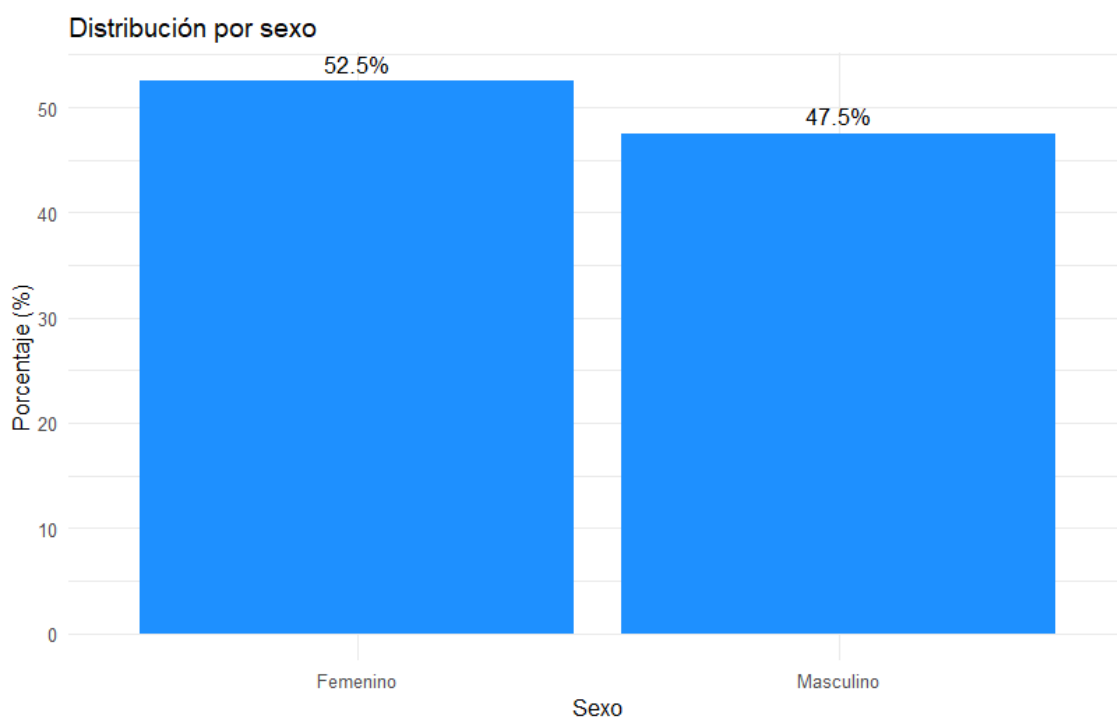
Tabla 8

Características sociodemográficas de los colaboradores según sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	21	52.5
Masculino	19	47.5
Total	40	100.0

Figura 2

Características sociodemográficas de los colaboradores según sexo.



En la tabla 8 y figura 2 se presentan las características sociodemográficas de los colaboradores según sexo. Se observa que, del total de 40 colaboradores evaluados, 21 pertenecen al sexo femenino, representando el 52,5%, mientras que 19 corresponden al sexo

masculino, equivalente al 47,5%. Estos resultados evidencian una ligera predominancia del sexo femenino en la población estudiada.

Tabla 9

Estadísticos descriptivos del tiempo laboral de los colaboradores de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, 2025.

Estadístico	Tiempo laboral (años)
N	40.00
Media	8.40
Mediana	3.00
Desviación estándar	12.16
Mínimo	0.02
Máximo	45.00
Rango	44.98
Q1	0.96
Q3	10.50

En la tabla 9 se presentan los estadísticos descriptivos del tiempo laboral de los colaboradores de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, 2025. Se observa que el promedio de tiempo laboral fue de 8,40 años, con una mediana de 3,00 años, lo que indica que la mitad de los colaboradores cuenta con tres años o menos de permanencia laboral. Asimismo, se obtuvo una desviación estándar de 12,16 años, evidenciando una amplia dispersión en los datos. El tiempo laboral mínimo registrado fue de 0,02 años y el máximo de 45,00 años, con un rango de 44,98 años. Además, el primer cuartil (Q1) fue de 0,96 años y el tercer cuartil (Q3) de 10,50 años, lo que refleja diferencias considerables en la antigüedad laboral de los participantes.

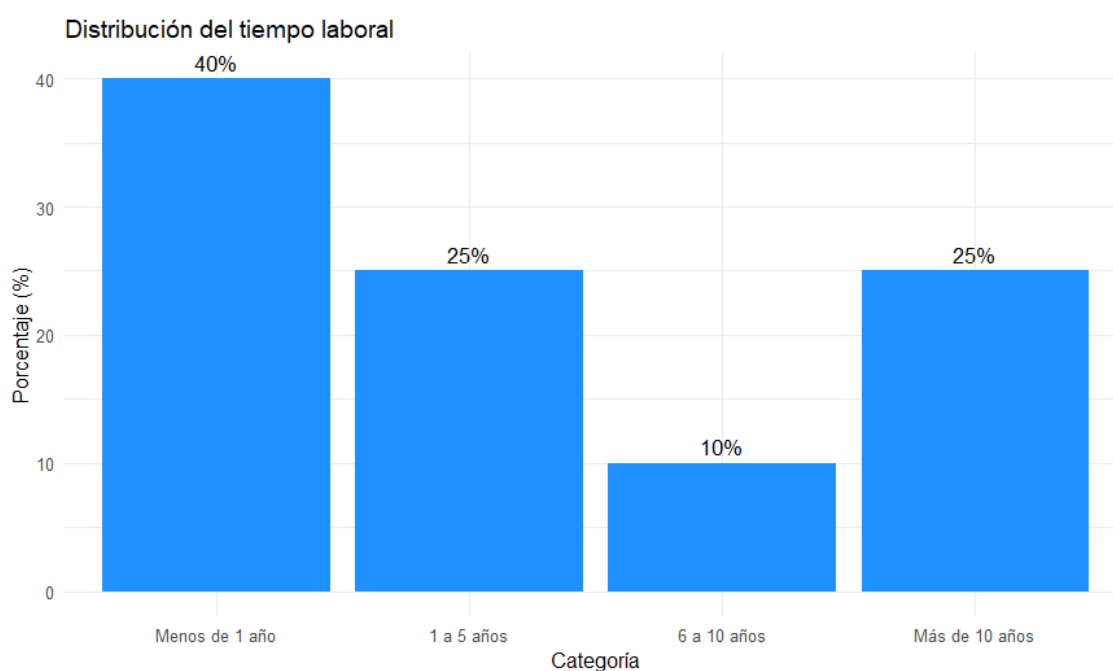
Tabla 10

Características laborales de los colaboradores según tiempo laboral.

Tiempo laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	16	40.0
1 a 5 años	10	25.0
6 a 10 años	4	10.0
Más de 10 años	10	25.0
Total	40	100.0

Figura 3

Características laborales de los colaboradores según tiempo laboral.



En la tabla 10 y figura 3 se presentan las características laborales de los colaboradores según tiempo laboral. Se observa que la mayor proporción de colaboradores corresponde al grupo con menos de 1 año de tiempo laboral, representando el 40,0% (16 colaboradores). Asimismo, el 25,0% (10 colaboradores) posee entre 1 y 5 años de permanencia laboral y otro 25,0% (10 colaboradores) cuenta con más de 10 años de servicio. Finalmente, el 10,0% (4 colaboradores) tiene entre 6 y 10 años de tiempo laboral. Estos resultados evidencian una distribución heterogénea en la antigüedad laboral de los participantes.

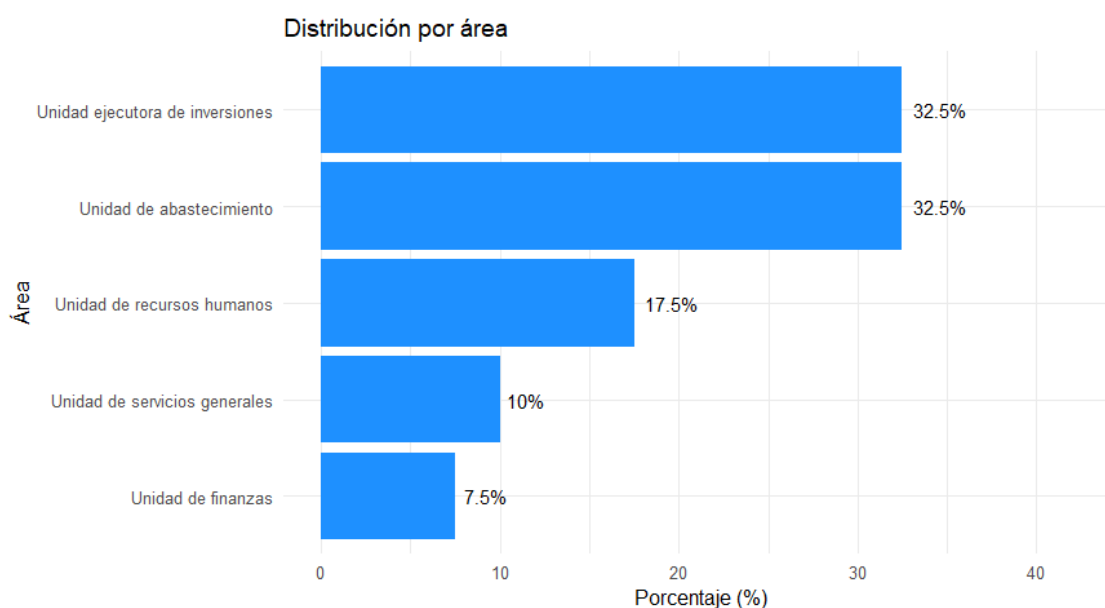
Tabla 11

Características laborales de los colaboradores según área de trabajo.

Área	Frecuencia	Porcentaje (%)
Unidad de abastecimiento	13	32.5
Unidad de finanzas	3	7.5
Unidad de recursos humanos	7	17.5
Unidad de servicios generales	4	10.0
Unidad ejecutora de inversiones	13	32.5
Total	40	100.0

Figura 4

Características laborales de los colaboradores según área de trabajo.



En la tabla 11 y figura 4 se presentan las características laborales de los colaboradores según área de trabajo. Se observa que las áreas con mayor proporción de colaboradores fueron la Unidad de abastecimiento y la Unidad ejecutora de inversiones, cada una con 13 colaboradores, representando el 32,5% respectivamente. Asimismo, la Unidad de recursos humanos contó con 7 colaboradores (17,5%), seguida de la Unidad de servicios generales con 4 colaboradores (10,0%). Finalmente, la Unidad de finanzas presentó la menor cantidad de participantes, con 3 colaboradores equivalentes al 7,5%. Estos resultados evidencian una mayor

concentración de personal en las áreas de abastecimiento e inversiones.

5.2.2 Resultados de la variable Síndrome de Burnout

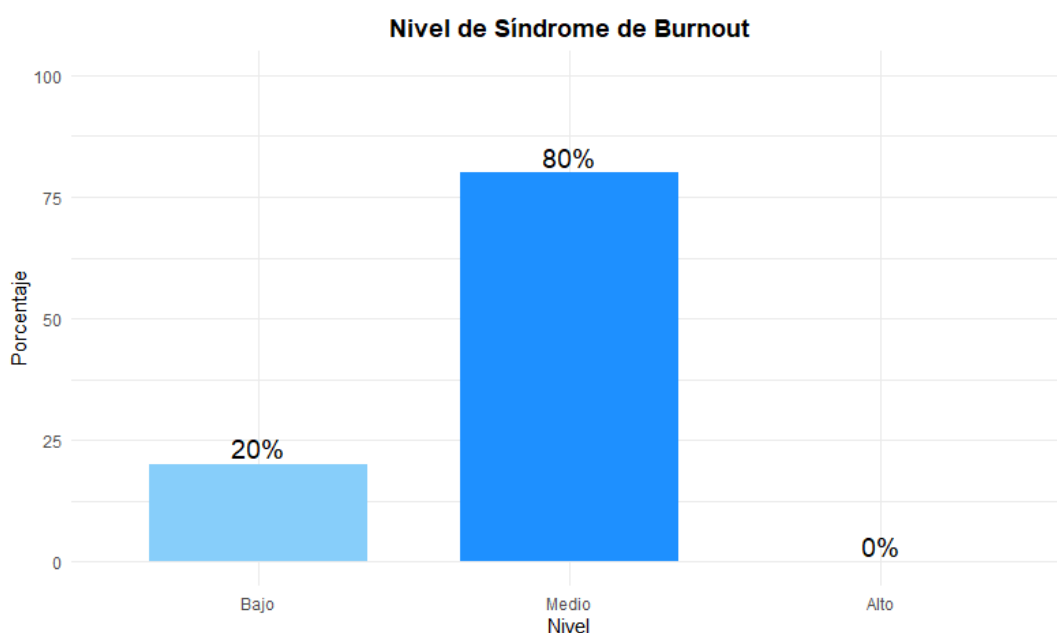
Tabla 12

Nivel de Síndrome de Burnout.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20.0%
Medio	32	80.0%
Alto	0	0.0%
Total	40	100.0%

Figura 5

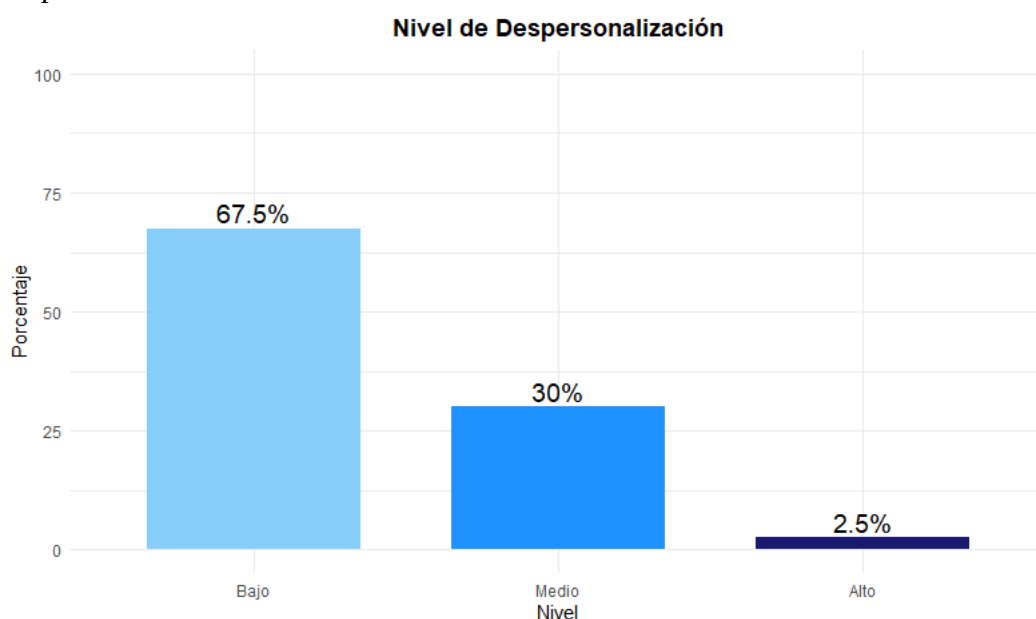
Nivel de Síndrome de Burnout.



En la tabla 12 y figura 5 se presentan los niveles de síndrome de burnout en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel medio de síndrome de burnout, representando el 80,0% (32 colaboradores). Asimismo, el 20,0% (8 colaboradores) evidenció un nivel bajo, mientras que ningún colaborador presentó un nivel alto de síndrome de burnout. Estos resultados indican que predomina un nivel moderado de agotamiento laboral en la población estudiada.

Tabla 13*Nivel de Despersonalización.*

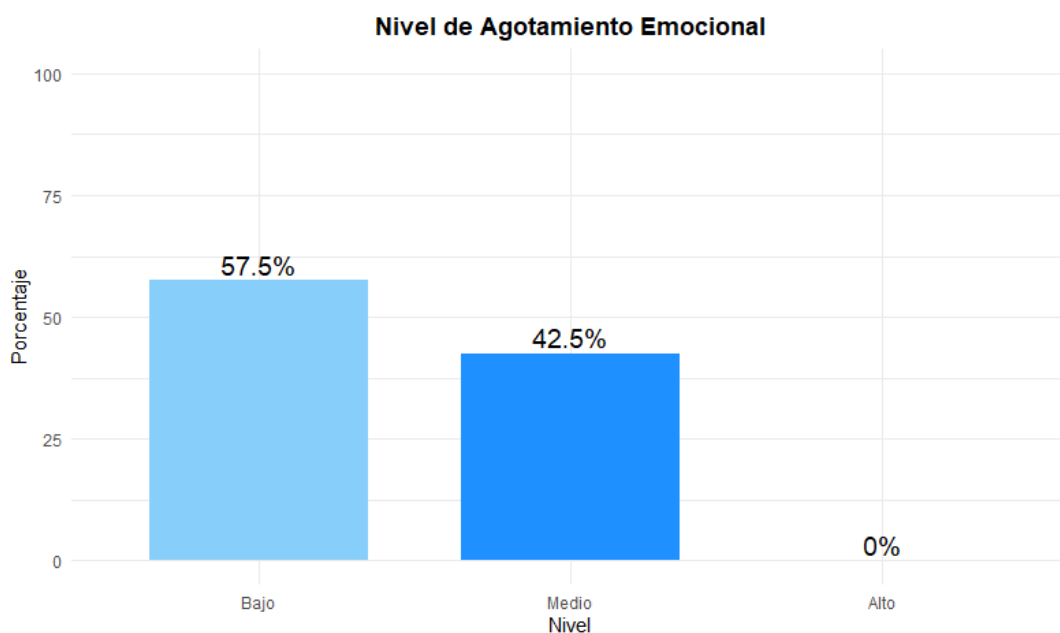
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	67.5%
Medio	12	30.0%
Alto	1	2.5%
Total	40	100.0%

Figura 6*Nivel de Despersonalización.*

En la tabla 13 y figura 6 se presentan los niveles de despersonalización en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel bajo de despersonalización, representando el 67,5% (27 colaboradores). Asimismo, el 30,0% (12 colaboradores) evidenció un nivel medio y solo el 2,5% (1 colaborador) presentó un nivel alto de despersonalización. Estos resultados indican que, en general, los colaboradores muestran bajos niveles de actitudes de distanciamiento o indiferencia en el entorno laboral.

Tabla 14*Nivel de Agotamiento emocional.*

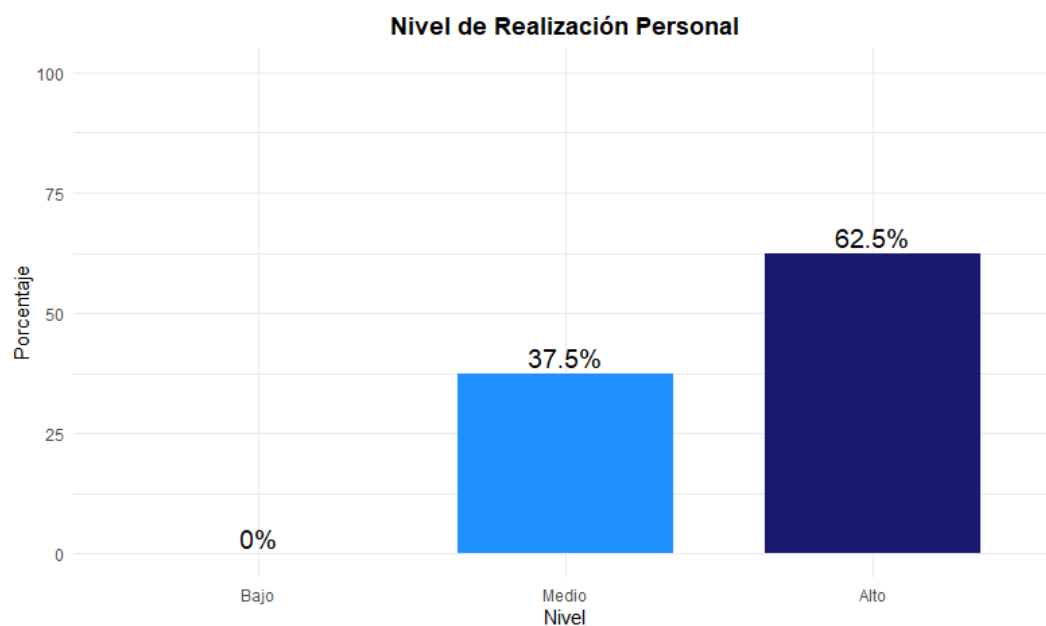
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	57.5%
Medio	17	42.5%
Alto	0	0.0%
Total	40	100.0%

Figura 7*Nivel de Agotamiento emocional.*

En la tabla 14 y figura 7 se presentan los niveles de agotamiento emocional en los colaboradores evaluados. Se observa que poco más de la mitad de participantes presentó un nivel bajo de agotamiento emocional, representando el 57,5% (23 colaboradores). Asimismo, el 42,5% (17 colaboradores) evidenció un nivel medio, mientras que ningún colaborador presentó un nivel alto de agotamiento emocional. Estos resultados indican que predominan niveles bajos y moderados de cansancio emocional en la población estudiada.

Tabla 15*Nivel de Realización personal.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	15	37.5%
Alto	25	62.5%
Total	40	100.0%

Figura 8*Nivel de Realización personal.*

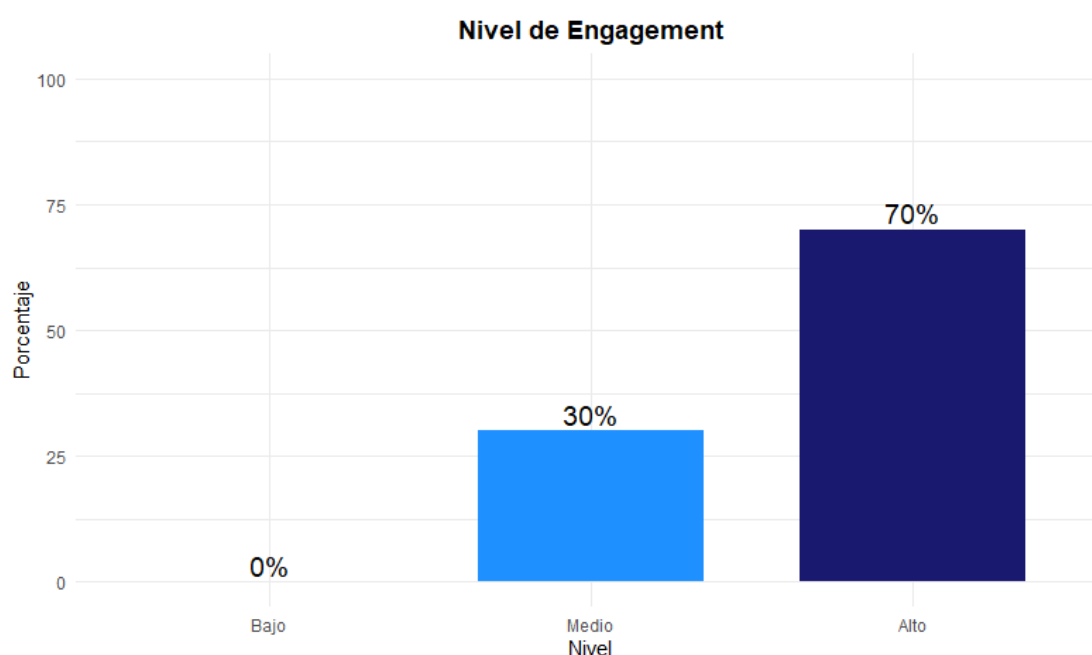
En la tabla 15 y figura 8 se presentan los niveles de realización personal en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel alto de realización personal, representando el 62,5% (25 colaboradores). Asimismo, el 37,5% (15 colaboradores) evidenció un nivel medio, mientras que ningún colaborador presentó un nivel bajo de realización personal. Estos resultados indican que los colaboradores perciben, en general, un adecuado nivel de satisfacción y logro en su desempeño laboral.

5.2.3 Resultados de la variable Engagement

Tabla 16
Nivel de Engagement.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	12	30.0%
Alto	28	70.0%
Total	40	100.0%

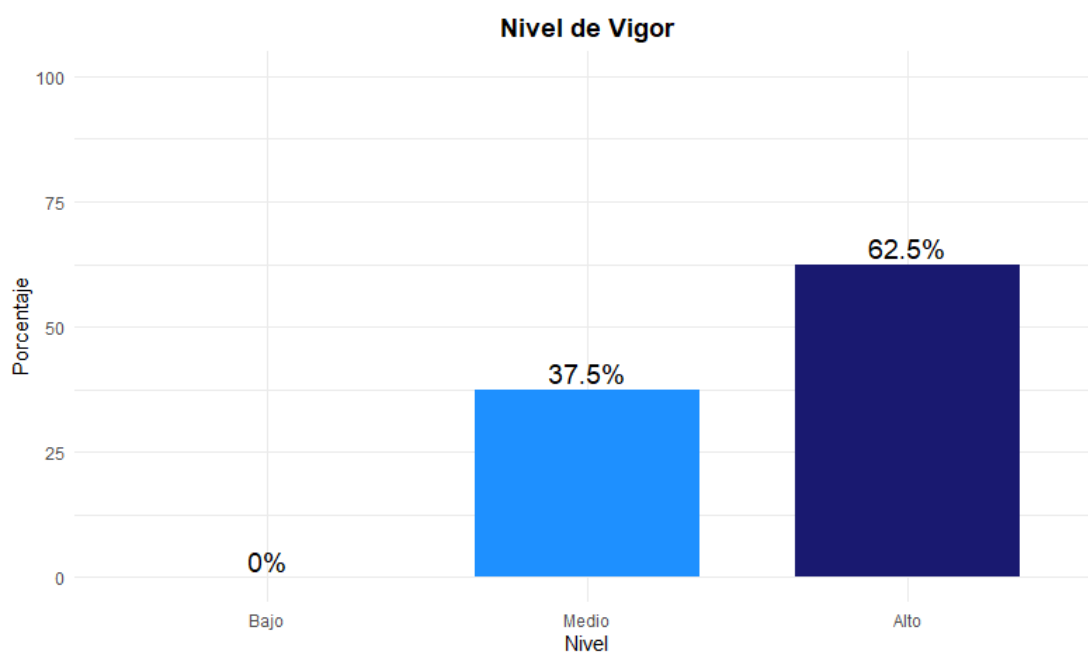
Figura 9
Nivel de Engagement.



En la tabla 16 y figura 9 se presentan los niveles de engagement en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel alto de engagement, representando el 70,0% (28 colaboradores). Asimismo, el 30,0% (12 colaboradores) evidenció un nivel medio, mientras que ningún colaborador presentó un nivel bajo de engagement. Estos resultados indican que los colaboradores muestran un elevado compromiso, dedicación y vinculación positiva con su trabajo.

Tabla 17*Nivel de Vigor.*

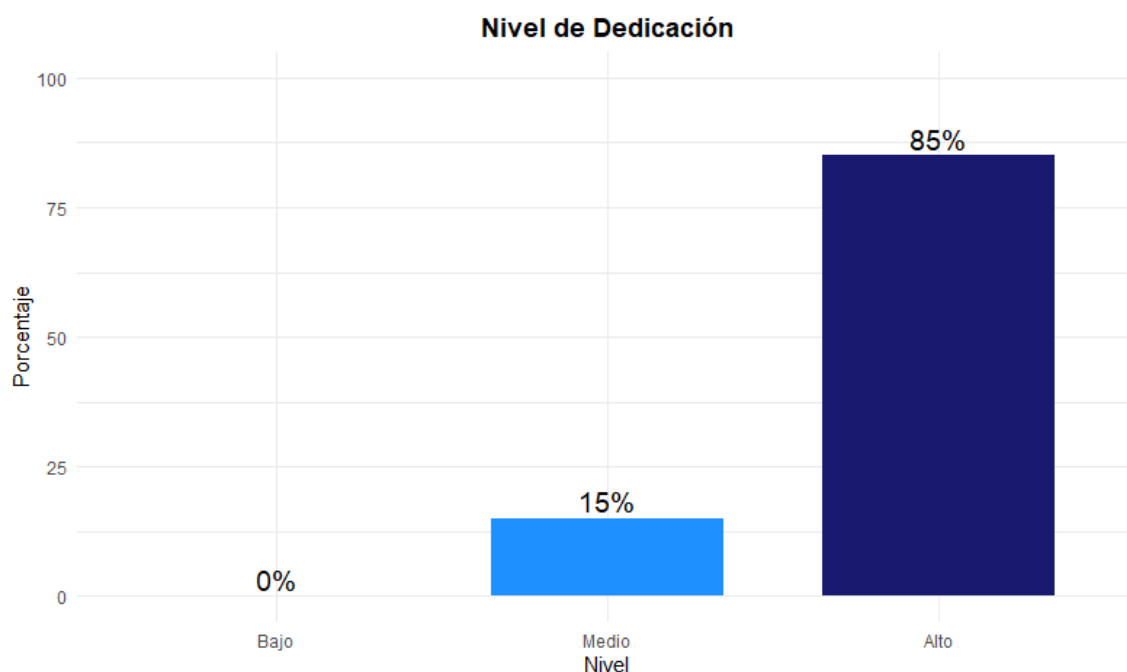
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	15	37.5%
Alto	25	62.5%
Total	40	100.0%

Figura 10*Nivel de Vigor.*

En la tabla 17 y figura 10 se presentan los niveles de vigor en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel alto de vigor, representando el 62,5% (25 colaboradores). Asimismo, el 37,5% (15 colaboradores) evidenció un nivel medio, mientras que ningún colaborador presentó un nivel bajo de vigor. Estos resultados indican que los colaboradores muestran elevados niveles de energía, esfuerzo y persistencia en el desarrollo de sus actividades laborales.

Tabla 18*Nivel de Dedicación.*

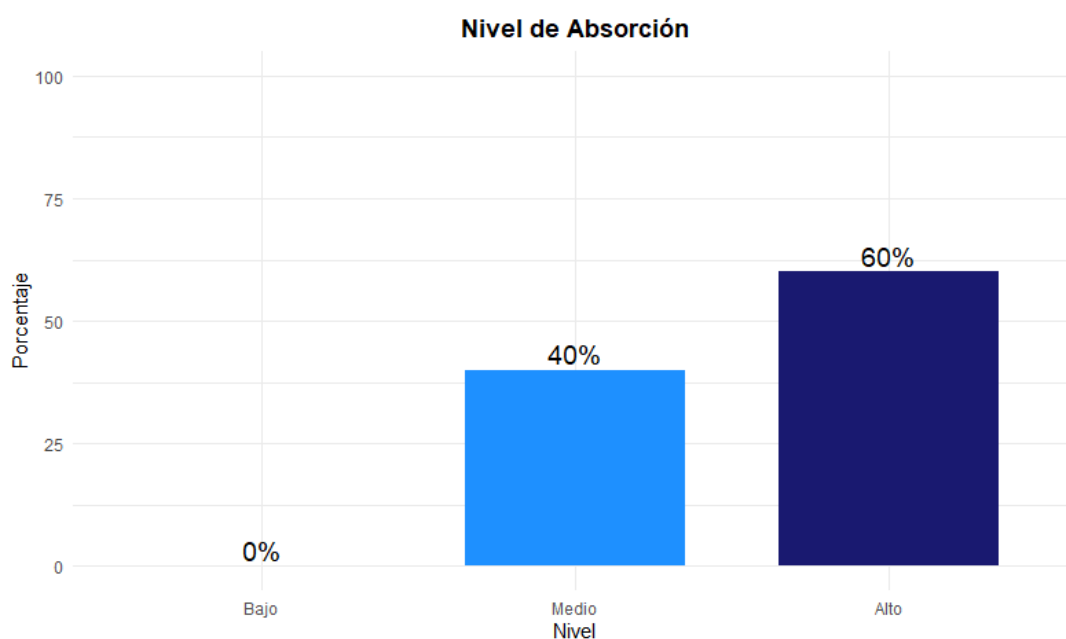
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	6	15.0%
Alto	34	85.0%
Total	40	100.0%

Figura 11*Nivel de Dedicación.*

En la tabla 18 y figura 11 se presentan los niveles de dedicación en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel alto de dedicación, representando el 85,0% (34 colaboradores). Asimismo, el 15,0% (6 colaboradores) evidenció un nivel medio, mientras que ningún colaborador presentó un nivel bajo de dedicación. Estos resultados indican que los colaboradores muestran un elevado grado de entusiasmo, compromiso e identificación con su trabajo.

Tabla 19*Nivel de Absorción.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	16	40.0%
Alto	24	60.0%
Total	40	100.0%

Figura 12*Nivel de Absorción.*

En la tabla 19 y figura 12 se presentan los niveles de absorción en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel alto de absorción, representando el 60,0% (24 colaboradores). Asimismo, el 40,0% (16 colaboradores) evidenció un nivel medio, mientras que ningún colaborador presentó un nivel bajo de absorción. Estos resultados indican que los colaboradores muestran una adecuada concentración e involucramiento en el desarrollo de sus actividades laborales.

5.3. Contraste de hipótesis

5.3.1. Prueba de normalidad

El tamaño de muestra de la presente investigación estuvo conformado por 40 colaboradores de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Debido a que la muestra fue menor a 50 participantes, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para evaluar la distribución de los datos.

Planteamiento de hipótesis

H0: Los datos de las variables síndrome de burnout y engagement presentan una distribución normal en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

H1: Los datos de las variables síndrome de burnout y engagement no presentan una distribución normal en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

Criterio de evaluación (regla de decisión)

Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (5%) para la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

En función del valor p:

Si $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, los datos presentan distribución normal.

Tabla 20

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables de estudio.

Variable	p-valor
Síndrome de Burnout	0.3292
Engagement	0.7770

En la tabla 20 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk aplicada a las variables síndrome de burnout y engagement. Se observa que el síndrome de burnout obtuvo un valor $p = 0,3292$ y la variable engagement un valor $p = 0,7770$, siendo ambos valores mayores al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que los datos de ambas variables presentan una distribución normal. En consecuencia, se justifica el uso de la prueba paramétrica de correlación de Pearson para el análisis inferencial de la investigación.

5.3.2. Prueba de hipótesis

Planteamiento de hipótesis para el objetivo general

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.

Criterio de evaluación (regla de decisión)

Se establece un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (5%) para la prueba de hipótesis

En base al valor p

Si $p \leq 0.05 \rightarrow$ Se rechaza H0 y se acepta H, entonces si existe relación significativa entre las variables.

Tabla 21

Correlación entre síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, 2025.

Correlación de Pearson	Síndrome de Burnout	Engagement
Síndrome de Burnout	1	-0.1207

Engagement	-0.1207	1
nivel de significancia = 5%	p_valor:	0.4581

En la tabla 21 se presentan los resultados de la correlación de Pearson entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, 2025. Se observa un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,1207$, lo que indica una relación negativa muy débil entre ambas variables. Asimismo, el valor p obtenido fue de 0,4581, siendo mayor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores evaluados.

Planteamiento de hipótesis para el objetivo específico 1

H0: El nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 no es alto.

H1: El nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 es alto.

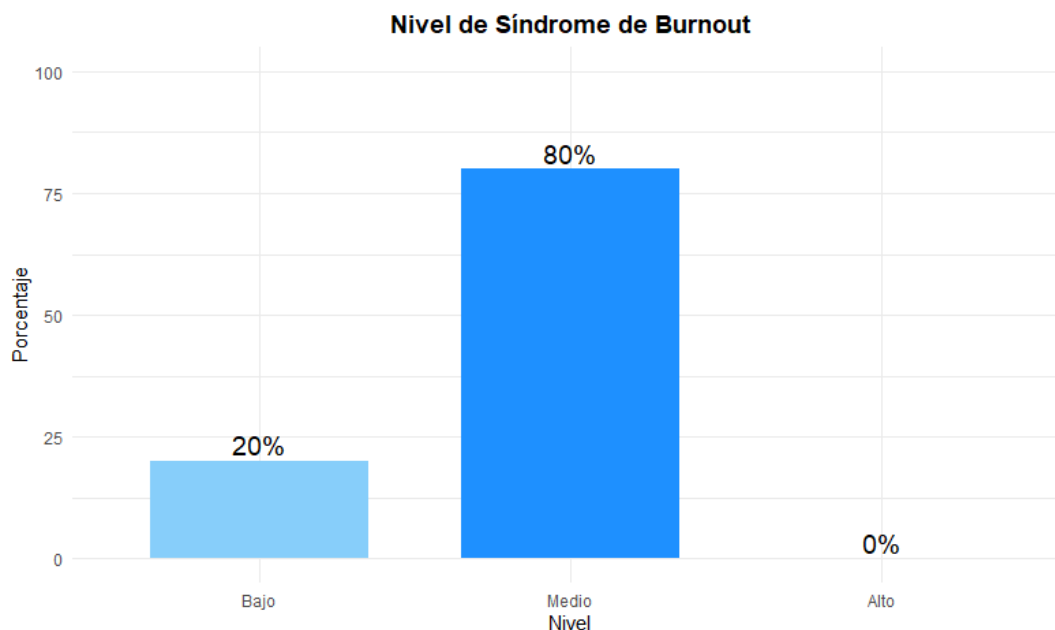
Criterio de evaluación

La hipótesis alterna será aceptada si el mayor porcentaje de participantes se ubica en el nivel alto de síndrome de burnout.

Tabla 22

Nivel de Síndrome de Burnout.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20.0%
Medio	32	80.0%
Alto	0	0.0%
Total	40	100.0%

Figura 13*Nivel de Síndrome de Burnout.*

En la tabla 22 y figura 13 se presentan los niveles de síndrome de burnout en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel medio de síndrome de burnout, representando el 80,0% (32 colaboradores), seguido del nivel bajo con 20,0% (8 colaboradores). Asimismo, ningún colaborador presentó un nivel alto de síndrome de burnout. De acuerdo con el criterio de evaluación establecido, no se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que el nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 no es alto.

Planteamiento de hipótesis para el objetivo específico 2

H0: El nivel de engagement existente en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 no es bajo.

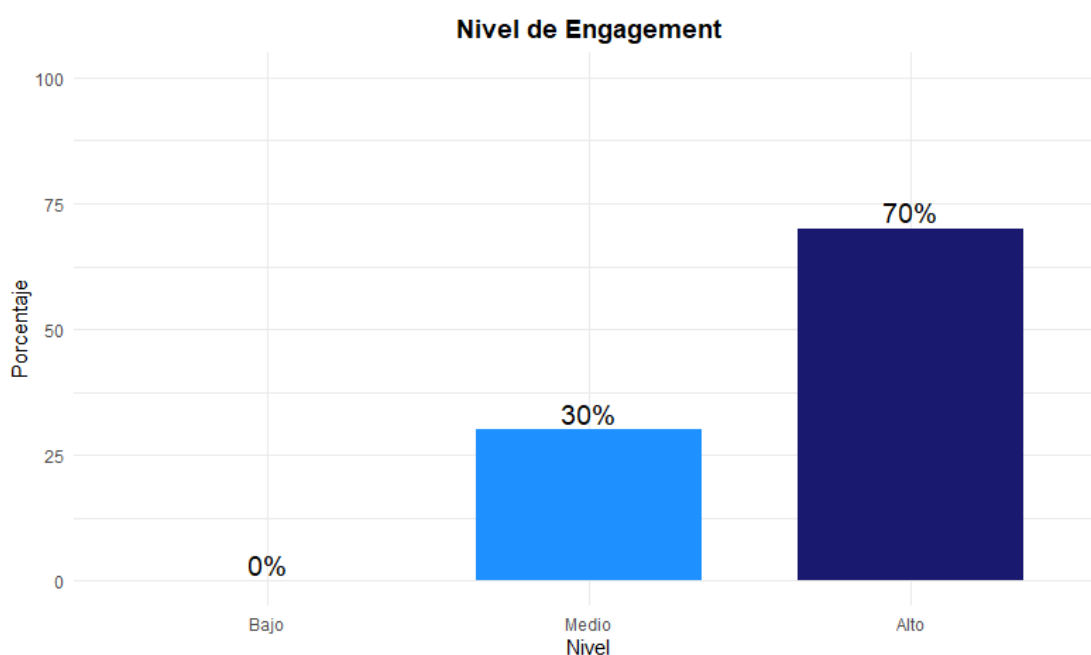
H1: El nivel de engagement existente en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 es bajo.

Criterio de evaluación

La hipótesis alterna será aceptada si el mayor porcentaje de participantes se ubica en el nivel bajo de engagement.

Tabla 23*Nivel de Engagement.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	12	30.0%
Alto	28	70.0%
Total	40	100.0%

Figura 14*Nivel de Engagement.*

En la tabla 23 y figura 14 se presentan los niveles de engagement en los colaboradores evaluados. Se observa que la mayoría de participantes presentó un nivel alto de engagement, representando el 70,0% (28 colaboradores), seguido del nivel medio con 30,0% (12 colaboradores). Asimismo, ningún colaborador presentó un nivel bajo de engagement. De acuerdo con el criterio de evaluación establecido, no se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que el nivel de engagement existente en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 no es bajo.

5.4. Discusión

- a. En relación con el objetivo general, orientado a determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025, los resultados evidenciaron que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,1207$ y un valor de $p = 0,4581$, siendo este último superior al nivel de significancia establecido de 0,05. El coeficiente obtenido indica una relación negativa muy débil; sin embargo, debido a que el valor p supera el nivel de significancia, no existe evidencia estadística suficiente para afirmar que las variaciones en el síndrome de burnout se encuentren asociadas significativamente con las variaciones en el engagement en la población estudiada.

El carácter negativo del coeficiente sugiere una tendencia según la cual, ante un incremento del burnout, el engagement podría presentar una disminución; sin embargo, la magnitud de dicha relación es muy pequeña y, al no ser estadísticamente significativa, esta tendencia no puede interpretarse como una asociación comprobada en la población estudiada. En consecuencia, los resultados no permiten afirmar que un mayor nivel de burnout implique necesariamente un menor nivel de engagement en los trabajadores administrativos evaluados.

Este resultado difiere parcialmente de lo encontrado por Londoño Buitrago (2024), quien identificó una relación inversa entre burnout y engagement en trabajadores dedicados a la selección de personal en una empresa de reclutamiento virtual en Colombia. Dicho antecedente plantea que a mayores niveles de agotamiento laboral se presentan menores niveles de compromiso laboral. La diferencia puede estar relacionada con las características particulares de las poblaciones estudiadas, puesto que la investigación de Londoño Buitrago se desarrolló en trabajadores de una empresa de reclutamiento, mientras que la presente

investigación se realizó en personal administrativo de una institución universitaria pública. Por tanto, las características organizacionales, las funciones desempeñadas, las condiciones laborales y los recursos disponibles podrían generar diferentes comportamientos entre ambas variables.

Asimismo, Acuña-Hormazábal et al. (2023) encontraron que una mayor percepción de prácticas organizacionales saludables se asociaba con mayores niveles de engagement y menores niveles de burnout. Este antecedente permite considerar que la relación entre burnout y engagement puede estar condicionada por factores propios del contexto organizacional. En el caso de la presente investigación, el predominio simultáneo de un nivel medio de burnout y un nivel alto de engagement podría indicar que los trabajadores mantienen recursos personales y laborales que favorecen su compromiso con las actividades institucionales, aun cuando experimentan determinados niveles de desgaste ocupacional.

Los resultados también difieren de los hallazgos de Luna et al. (2023), quienes identificaron perfiles caracterizados por alto burnout y bajo engagement, así como perfiles de bajo burnout y alto engagement entre profesionales de la salud. Además, los perfiles relacionados con mayor bienestar psicológico se caracterizaron por niveles elevados de engagement. La diferencia puede explicarse, en parte, por las características del grupo estudiado, debido a que los profesionales de la salud se encuentran expuestos a demandas laborales y emocionales diferentes de aquellas presentes en el personal administrativo universitario.

En la presente investigación, el 80,0 % de los colaboradores presentó un nivel medio de burnout, mientras que el 70,0 % presentó un nivel alto de engagement. Esta combinación resulta relevante, porque evidencia que la presencia de cierto nivel de desgaste laboral no necesariamente se traduce en un bajo compromiso con el trabajo. Los trabajadores pueden

experimentar cansancio o determinadas demandas laborales y, al mismo tiempo, mantener energía, dedicación y concentración en sus actividades. Por ello, los resultados sugieren que el burnout y el engagement, aunque conceptualmente relacionados con la experiencia laboral, no necesariamente se comportan de manera inversamente proporcional en todos los contextos organizacionales.

En ese sentido, los resultados deben interpretarse considerando que la correlación obtenida representa únicamente el comportamiento observado en los 40 colaboradores evaluados. Por ello, no sería adecuado generalizar que el burnout y el engagement no guardan ninguna relación en todos los trabajadores administrativos o en todas las instituciones universitarias. Lo que puede afirmarse es que en la población estudiada no se encontró evidencia estadística suficiente para establecer una relación significativa entre ambas variables

- b. En relación con el primer objetivo específico, orientado a establecer el nivel predominante de síndrome de burnout, los resultados evidenciaron que el 80,0 % de los colaboradores presentó un nivel medio, mientras que el 20,0 % presentó un nivel bajo y ningún colaborador alcanzó un nivel alto.

Este resultado permite interpretar que, si bien no se observa una situación de burnout elevado en la población estudiada, existe una presencia moderada de desgaste laboral que merece atención preventiva. El predominio del nivel medio no significa que los trabajadores presenten necesariamente un síndrome de burnout severo, pero sí evidencia la existencia de determinadas manifestaciones de desgaste que podrían incrementarse si no se mantienen condiciones laborales favorables.

A nivel dimensional, el agotamiento emocional presentó predominantemente niveles bajos y medios, mientras que la realización personal alcanzó principalmente un nivel alto. Esto permite interpretar que los trabajadores, aunque pueden experimentar determinados niveles de cansancio asociados al trabajo, mantienen una percepción favorable respecto a sus logros

y desempeño laboral. Esta combinación puede contribuir a explicar por qué el nivel general de burnout no alcanza niveles altos.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Schiantarelli de las Casas (2023), realizado en personal administrativo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, donde también predominaron niveles medios de burnout. Dicho estudio concluyó que la presencia de niveles moderados de burnout evidencia la necesidad de implementar medidas preventivas y mejorar las condiciones laborales.

La coincidencia entre ambos estudios resulta relevante debido a que ambas investigaciones fueron realizadas con trabajadores administrativos. Esto permite considerar que el nivel medio de burnout podría presentarse en contextos administrativos sin llegar necesariamente a niveles elevados; sin embargo, su presencia constituye una señal de alerta para las organizaciones, debido a que el desgaste laboral puede incrementarse ante una exposición prolongada a demandas laborales sin suficientes recursos organizacionales.

- c. En relación con el segundo objetivo específico, orientado a identificar el nivel predominante de engagement, los resultados evidenciaron que el 70,0 % de los colaboradores presentó un nivel alto de engagement, mientras que el 30,0 % presentó un nivel medio y ningún colaborador presentó un nivel bajo.

Este resultado evidencia una situación favorable en la población estudiada, debido a que la mayoría de los trabajadores presenta características asociadas con una vinculación positiva con su trabajo. En las dimensiones evaluadas también se observaron resultados favorables: el vigor alcanzó un nivel alto en el 62,5 %, la dedicación en el 85,0 % y la absorción en el 60,0 %. La predominancia de niveles altos de engagement podría estar relacionada con factores como la identificación institucional, la experiencia laboral acumulada y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la universidad. No obstante, estos factores deben entenderse como posibles explicaciones y no como relaciones causales demostradas por la

presente investigación.

Estos resultados guardan relación con Acuña-Hormazábal et al. (2023), quienes encontraron que las prácticas organizacionales saludables favorecen niveles elevados de engagement y menores niveles de burnout. Asimismo, coinciden parcialmente con Luna et al. (2023), cuyos resultados mostraron que los perfiles asociados a un mayor bienestar psicológico se caracterizaban por niveles elevados de engagement, especialmente en dimensiones como vigor y dedicación. Sin embargo, el hecho de que el engagement sea predominantemente alto no significa que deba dejarse de lado su fortalecimiento. La existencia de porcentajes de nivel medio, especialmente en vigor y absorción, evidencia que no todos los trabajadores presentan el mismo grado de energía, concentración e involucramiento. Por ello, resulta pertinente mantener estrategias institucionales que permitan conservar los niveles positivos de engagement y evitar su disminución.

- d. En relación con el tercer objetivo específico, orientado a formular una propuesta de mejora, los resultados obtenidos permitieron plantear un programa dirigido a prevenir el incremento del burnout y fortalecer el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC.

La propuesta se sustenta principalmente en la identificación de un nivel medio de burnout en el 80,0 % de los colaboradores y un nivel alto de engagement en el 70,0 %. Por ello, la propuesta no debe entenderse como una intervención destinada a corregir niveles severos de burnout, sino como una estrategia preventiva y de fortalecimiento, orientada a evitar que el desgaste laboral aumente y, simultáneamente, a conservar los niveles favorables de engagement.

Esta orientación es consistente con los antecedentes revisados. Londoño Buitrago (2024) recomendó reducir las demandas laborales y fortalecer recursos organizacionales como apoyo, formación y gestión del tiempo; mientras que Acuña-Hormazábal et al. (2023)

resaltaron la importancia de las prácticas organizacionales saludables para disminuir el burnout y fortalecer el engagement.

En concordancia con estos planteamientos, la propuesta contempla talleres de manejo del estrés, reconocimiento laboral, fortalecimiento del trabajo en equipo, promoción del autocuidado y monitoreo periódico del bienestar emocional. Estas acciones buscan actuar principalmente sobre la prevención del desgaste y la conservación de los recursos personales y organizacionales que pueden favorecer una experiencia laboral positiva.

Finalmente, debe precisarse que la propuesta no parte de la existencia de una relación estadísticamente significativa entre burnout y engagement, debido a que la prueba de Pearson no evidenció dicha relación. Su fundamento se encuentra en los niveles observados de ambas variables y en la necesidad de prevenir el incremento del desgaste laboral y fortalecer las condiciones que favorecen el engagement. De esta manera, la propuesta responde directamente a los resultados obtenidos y mantiene coherencia con las necesidades identificadas en el personal administrativo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

5.1. Propuesta de plan de reducción del síndrome de burnout y fortalecimiento del engagement

Denominación:

Programa Integral de Bienestar Laboral, Prevención del Burnout y Fortalecimiento del Engagement para el Personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Justificación:

Considerando los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidenció que el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC se presentó predominantemente en un nivel medio (80,0%), mientras que el engagement mostró un predominio de nivel alto (70,0%). Asimismo, las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización presentaron principalmente niveles bajos y medios, mientras que las dimensiones de vigor, dedicación, absorción y realización personal evidenciaron niveles altos.

En este contexto, la propuesta tiene un carácter preventivo y de fortalecimiento, orientado a evitar el incremento del desgaste laboral y a consolidar los niveles favorables de engagement existentes. Para ello, se plantean acciones específicas relacionadas con la gestión del estrés, fortalecimiento del clima organizacional, reconocimiento laboral, autocuidado, capacitación y monitoreo periódico.

Objetivo

Reducir en 20 puntos porcentuales la proporción de trabajadores que presentan un nivel medio de síndrome de burnout, pasando de una línea base de 80,0 % a un máximo de 60,0 %, e incrementar en 10 puntos porcentuales la proporción de trabajadores con nivel alto de

engagement, pasando de 70,0 % a 80,0 %, mediante la implementación de acciones de bienestar laboral, manejo del estrés, fortalecimiento del clima organizacional, reconocimiento y desarrollo profesional durante un periodo de seis meses.

Objetivos específicos

a. Objetivo específico 1: Gestión del estrés y salud emocional

Reducir en 20 % la proporción de colaboradores que presentan niveles medios de burnout al finalizar los seis meses de implementación, mediante la ejecución de seis actividades de formación y prevención relacionadas con manejo del estrés, inteligencia emocional, mindfulness, relajación y salud mental ocupacional.

Indicador: porcentaje de colaboradores con nivel medio de burnout.

Línea base: 80,0 %.

Meta: $\leq 60,0$ % al sexto mes.

Plazo: 6 meses.

Medio de verificación: aplicación del MBI al inicio y al finalizar el programa.

Tu propuesta ya contempla talleres de manejo del estrés, inteligencia emocional, mindfulness, soporte psicológico y salud mental ocupacional, por lo que esta meta se encuentra directamente vinculada con las actividades existentes.

b. Objetivo específico 2: Fortalecimiento del clima organizacional

Mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo colaborativo mediante la realización de cinco actividades de integración, comunicación asertiva, trabajo en equipo y resolución de conflictos durante los seis meses de ejecución, buscando alcanzar al menos un 80 % de valoración favorable del clima y las relaciones interpersonales al finalizar el programa.

Indicador: porcentaje de colaboradores que reportan una valoración favorable del clima y relaciones interpersonales.

Meta: ≥ 80 % de valoración favorable.

Plazo: 6 meses.

Medio de verificación: encuesta de clima laboral y ficha de evaluación de actividades.

Esta meta se articula con las actividades que ya tienes: jornadas de integración, talleres de trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de conflictos y encuentros de confraternidad.

c. Objetivo específico 3: Reconocimiento y motivación laboral

Incrementar en 15 puntos porcentuales la proporción de colaboradores que manifiestan una percepción favorable respecto al reconocimiento y motivación laboral durante los seis meses de ejecución, mediante la implementación de un programa de reconocimiento trimestral al desempeño y la difusión de logros institucionales.

Indicador: porcentaje de colaboradores con percepción favorable de reconocimiento y motivación laboral.

Meta: incremento de 15 puntos porcentuales respecto de la medición inicial.

Plazo: 6 meses.

Medio de verificación: encuesta de percepción de reconocimiento laboral y registros del programa de reconocimiento.

Esto se conecta directamente con el programa “Servidor Administrativo Destacado”, los reconocimientos trimestrales, publicación de logros y certificados que ya contempla tu propuesta.

d. Objetivo específico 4: Bienestar y autocuidado

Lograr que al menos el 80 % del personal administrativo participe regularmente en las actividades de autocuidado y bienestar durante los seis meses de implementación, mediante pausas activas, campañas preventivas de salud y actividades deportivas y recreativas.

Indicador: porcentaje de participación del personal en las actividades de bienestar.

Meta: ≥ 80 % de participación.

Plazo: 6 meses.

Medio de verificación: registros de asistencia y reportes de actividades.

La meta se basa directamente en las acciones ya contempladas en tu propuesta: pausas activas diarias, campañas de alimentación saludable, campañas preventivas, actividades deportivas, recreativas y caminatas institucionales.

e. Objetivo específico 5: Fortalecimiento del engagement

Incrementar en 10 puntos porcentuales la proporción de colaboradores que presentan un nivel alto de engagement, pasando de la línea base de 70,0 % a una meta mínima de 80,0 % al finalizar los seis meses del programa, mediante acciones de reconocimiento, capacitación, desarrollo profesional, integración y fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional.

Indicador: porcentaje de colaboradores con nivel alto de engagement.

Línea base: 70,0 %.

Meta: $\geq 80,0$ %.

Plazo: 6 meses.

Medio de verificación: aplicación de la UWES al inicio y al finalizar el programa.

Esto permite vincular directamente la meta con las dimensiones de engagement que ya estudiaste: vigor, dedicación y absorción.

f. Objetivo específico 6: Monitoreo y evaluación

Realizar dos evaluaciones integrales del síndrome de burnout y engagement, una al inicio y otra al finalizar los seis meses de implementación, con el propósito de comparar los resultados y verificar el cumplimiento de las metas establecidas.

Indicadores:

- Porcentaje de burnout.
- Porcentaje de engagement.
- Nivel de agotamiento emocional.
- Nivel de despersonalización.
- Nivel de realización personal.
- Nivel de vigor.
- Nivel de dedicación.
- Nivel de absorción.

Meta: 100 % de las evaluaciones programadas.

Plazo: meses 1 y 6.

Medios de verificación: MBI, UWES, encuesta de clima laboral e informes de seguimiento.

Beneficiarios

- Personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC.

Programa de intervención

a. GESTIÓN DEL ESTRÉS Y SALUD EMOCIONAL

Desarrollar talleres dirigidos al personal administrativo sobre manejo del estrés e inteligencia emocional, con la finalidad de prevenir el agotamiento emocional y mejorar el equilibrio laboral.

Actividades:

- Taller de manejo del estrés laboral.
- Taller de inteligencia emocional aplicada al trabajo.
- Taller de mindfulness y relajación.
- Sesiones grupales de soporte psicológico.

- Charlas sobre salud mental ocupacional.

b. FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Promover actividades de integración, comunicación asertiva y trabajo en equipo entre las diferentes áreas administrativas, favoreciendo relaciones interpersonales saludables y reduciendo situaciones de tensión laboral.

Actividades:

- Jornadas de integración institucional.
- Talleres de trabajo en equipo.
- Capacitaciones en comunicación asertiva.
- Dinámicas de resolución de conflictos.
- Encuentros de confraternidad entre áreas

c. PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO LABORAL Y MOTIVACIÓN

Implementar estrategias de reconocimiento al desempeño y cumplimiento de metas laborales, incentivando la motivación, la dedicación y el sentido de pertenencia institucional.

Actividades:

- Programa "Servidor Administrativo Destacado".
- Reconocimiento trimestral al desempeño.
- Publicación de logros institucionales.
- Certificados y menciones honoríficas.
- Celebración de fechas institucionales.

d. PROMOCIÓN DEL BIENESTAR Y AUTOCUIDADO

Fomentar actividades relacionadas con pausas activas, hábitos saludables y equilibrio entre vida laboral y personal, contribuyendo a disminuir factores asociados al desgaste ocupacional.

Actividades:

- Pausas activas diarias.
- Campañas de alimentación saludable.
- Campañas preventivas de salud.
- Actividades deportivas y recreativas.
- Caminatas institucionales.

e. CAPACITACIONES PERMANENTES

Realizar capacitaciones orientadas al fortalecimiento de competencias laborales y desarrollo profesional, favoreciendo la realización personal y el compromiso institucional.

Actividades:

- Cursos de actualización administrativa.
- Capacitación en herramientas digitales.
- Gestión del tiempo y productividad.
- Liderazgo y desarrollo profesional.
- Innovación en la gestión pública universitaria.

f. MONITOREO PERIÓDICO DEL BIENESTAR LABORAL

Establecer evaluaciones periódicas sobre burnout y engagement en el personal administrativo, con la finalidad de identificar oportunamente posibles factores de riesgo y aplicar medidas preventivas.

Actividades:

- Aplicación semestral del MBI y UWES.
- Encuestas de clima laboral.
- Informes de seguimiento.
- Reuniones de retroalimentación.
- Elaboración de planes de mejora continua.

Cronograma de ejecución

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Diagnóstico inicial	x					
Talleres de manejo del estrés		x	x			
Inteligencia emocional			x			
Trabajo en equipo		x	x			
Comunicación asertiva			x	x		
Pausas activas	x	x	x	x	x	x
Actividades recreativas			x			x
Capacitaciones profesionales		x			x	
Monitoreo y evaluación		x		x		x

Presupuesto

Concepto	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Subtotal (S/.)
Especialista en psicología organizacional	6 talleres	500.00	3,000.00
Facilitador en trabajo en equipo	3 talleres	300.00	900.00
Materiales impresos	100 unidades	10.00	1,000.00
Refrigerios para participantes	9 eventos	250.00	250.00
Certificados y reconocimientos	50 unidades	20.00	1,000.00
Actividades recreativas	2 eventos	800.00	1,600.00
Campañas de salud ocupacional	2 campañas	500.00	1,000.00
Evaluaciones psicológicas y monitoreo	2 aplicaciones	300.00	600.00

Al finalizar los seis meses de implementación del programa, se espera reducir la proporción de colaboradores que presentan un nivel medio de síndrome de burnout del 80,0 %

a un máximo de 60,0 %, así como incrementar la proporción de colaboradores que presentan un nivel alto de engagement del 70,0 % a un mínimo de 80,0 %. Asimismo, se espera alcanzar al menos un 80 % de participación del personal en las actividades de bienestar y obtener una valoración favorable del clima organizacional de al menos 80 % entre los participantes.

De manera complementaria, se espera fortalecer las dimensiones de vigor, dedicación y absorción del engagement, reducir los factores asociados al agotamiento emocional y favorecer relaciones interpersonales saludables, reconocimiento laboral, autocuidado y sentido de pertenencia institucional. El cumplimiento de estas metas será determinado mediante la comparación entre la evaluación inicial y la evaluación realizada al sexto mes de implementación.

CONCLUSIONES

Primera: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,1207$ y un valor $p = 0,4581$; sin embargo, se evidenció una relación negativa muy débil, lo que indica que, aunque el burnout tiende a disminuir cuando el engagement aumenta, dicha asociación no fue estadísticamente significativa en la población estudiada.

Segunda: El “nivel medio” de síndrome de burnout fue el predominante en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, al registrarse en el 80,0 % de los colaboradores evaluados. Asimismo, las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización presentaron predominantemente niveles bajos y medios, mientras que la realización personal alcanzó niveles altos, evidenciando la presencia moderada de desgaste laboral en los participantes.

Tercera: El nivel de engagement predominante en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC fue el “nivel alto”, representando el 70,0% de los colaboradores evaluados. Del mismo modo, las dimensiones de vigor, dedicación y absorción presentaron predominantemente niveles altos, reflejando elevados niveles de compromiso, energía, identificación y concentración en las actividades laborales desarrolladas por el personal administrativo.

Cuarta: La propuesta de un plan de reducción del síndrome de burnout y fortalecimiento del engagement constituye una alternativa pertinente para promover el bienestar laboral del personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, considerando la presencia de niveles moderados de burnout y altos niveles de engagement. La implementación de estrategias orientadas al manejo del estrés, fortalecimiento del clima organizacional, reconocimiento laboral y promoción del autocuidado contribuiría a

prevenir el desgaste ocupacional y mantener niveles favorables de compromiso laboral.

RECOMENDACIONES

Primera: A la Dirección General de Administración de la UNSAAC, a través de la Unidad de Recursos Humanos, realizar evaluaciones periódicas sobre síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo, con la finalidad de monitorear el bienestar laboral de los colaboradores e identificar oportunamente posibles factores de riesgo psicosocial.

Segunda: Asimismo, a la Unidad de Recursos Humanos, implementar programas preventivos orientados a disminuir los niveles de síndrome de burnout, mediante talleres de manejo del estrés, fortalecimiento emocional, pausas activas y actividades de integración laboral que favorezcan un ambiente organizacional saludable.

Tercera: A la Unidad de Recursos Humanos a través de la Sub Unidad de Selección y Evaluación, fortalecer y mantener los altos niveles de engagement presentes en el personal administrativo, promoviendo estrategias de reconocimiento laboral, capacitación continua, participación institucional y fortalecimiento del sentido de pertenencia hacia la universidad.

Cuarta: A la Unidad de Recursos Humanos considerar la implementación del plan propuesto en la presente investigación, incorporando acciones permanentes de promoción de la salud ocupacional y bienestar psicológico, con el propósito de prevenir el desgaste laboral y consolidar el compromiso y satisfacción laboral del personal administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alban, A. (2016). Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una Entidad Educativa Privada de la ciudad de Trujillo. Trujillo-Perú.

Andueza I. Estrés Laboral y Burnout. [tesis de grado]. Pamplona-España: Universidad Pública de Navarra; 2014. <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*.

Bellingrath, S. W. (2009). Chronic work stress and exhaustion is associated with higher allostatic load in female school teachers. *Stress*, 37-48.

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación (Tercera edición ed.). Colombia: Worldcolor-Prentice Hall-Pearson.

Borregó, A. (2016). El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/>

Bouman, A., et al., (2002). Significant effects due to rephrasing the Maslach Burnout Inventory's personal accomplishment items. *Psychological Reports*, 91, 825- 826.

Córdova, L., y Sulca, K. (2017). Síndrome de Burnout y su relación con el Compromiso y la Satisfacción Laboral en colaboradores del Hospital Militar (Tesis de pregrado). <https://repositorio.usil.edu.pe/items/bb8545d2-8743-4fab-a844-af29ca288f6d>

Demerouti, E., et al., (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27, 279-286.

Díaz, F., y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en

Latinoamérica entre el 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1).
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Estrada et al. (2018). Burnout académico y su relación con el bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Revista Espacios*.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n15p07.pdf>

Faúndez V. y Christina Maslach, (2018) comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*; 19(58): 59- 63. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la . *Éxito Empresarial*, 160.

Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *J Social Sigues* , 30 : 159 – 165.

Gil - Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome : ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*, 181 – 197.

Gil P. Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México [revista en Internet]* 2002 [acceso 20 de octubre de 2018];44 (1): 33-40. <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v44n1/8559.pdf>

Hernández T. (2018) Burnout en médicos de un hospital del sector público en el estado de Hidalgo. *Agricultura, sociedad*: 161-172. <http://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v15n2/1870-5472-asd-15-02-161.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacionsampieri-6taedicion-pdf/>

Hernández, X. *Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario*.

Tesis (Doctoral) – Universidad Complutense de Madrid, España, 2018a.

<https://eprints.ucm.es/46770/1/T39672.pdf>. Acceso: 10 jun. 2020.

Hidalgo, F. y Saborío L. (2015). Síndrome de burnout. Medicina Legal de Costa Rica – Edición Virtual. 32(1). ISSN 1409-0015.
<http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior.

Meier, M. (2007). Prevalencia del Síndrome de Burnout y Factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco. Chile.

Mouzo, J. (28 de Mayo de 2019). El “Burnout” toma peso en la lista de dolencias de la OMS. El País. Recuperado de
https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Otero López, J. M. (2012). Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria. Ediciones Díaz de Santos.

Parada M. y Pérez C. (2018). Relación del engagement académico con características académicas y socioafectivas en estudiantes de odontología. Revista Cubana de Educación Médica Superior; 28(2): 199-215. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v28n2/ems03214.pdf>

Ramos M. (2019), Nivel del síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2019. [Tesis de pregrado].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3174/Mar%c3%ada_Tesis_ba-chiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional.

Robbins, S. P. (2018). *Essentials of Organizational Behavior*.

Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(1). Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261(64). https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_humanos

Salazar, M. (2014). *Propiedades psicométricas de la escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo en empleados del servicio público (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Santavirta, N. S. (2007). The association between job strain and emotional exhaustion in a cohort of 1028 Finnish teachers. *British Journal Educational Psychology*, 213 - 228.

Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Manual Preliminar*. Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional Universidad de Utrecht.

Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Manual Preliminar*. Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional Universidad de Utrecht.

Schaufeli, W., Salanova, M., González, V., y Bakker, A. (2002). La medición del compromiso y el agotamiento: a dos muestras de factor confirmatorio de enfoque-analítico. *Diario de Estudios de Felicidad*, 3 (1), 71-92.

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*.

Tripiana J, y Llorens S. (2018) *Fomentando empleados engaged: el rol del líder y de la*

autoeficacia. Anales de Psicología; 31(2): 636-644.
<http://www.redalyc.org/pdf/167/16738685027.pdf>

Vera N. (2021), Síndrome de burnout y engagement en una empresa del sector industrial. [Tesis de pregrado]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11279>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Síndrome de Burnout y Engagement en el Personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
General: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025?	General: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.	General: Existe relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025.	Variable 1: Síndrome de burnout	1. Despersonalización	1. Trato impersonal / cosificación 2. Endurecimiento emocional 3. Indiferencia afectiva	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional explicativo con alcance propositivo. Diseño: No experimental Transversal  M= Muestra de investigación X= Síndrome de burnout Y= Engagement r= Relación
				2. Agotamiento emocional	1. Fatiga / cansancio 2. Desgaste emocional 3. Frustración laboral	
				3. Realización personal	1. Eficacia percibida 2. Satisfacción por logros 3. Influencia positiva / energía	
Específicos: 1. ¿Cuál es nivel de síndrome de burnout que predomina en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025? 2. ¿Cuál es el nivel de engagement que predomina en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025? 3. ¿Qué propuesta de mejora puede formularse, a partir de la relación entre el síndrome de burnout y el engagement, para contribuir a la reducción del síndrome de burnout y al fortalecimiento del engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2025?	Específicos: 1. Establecer el nivel de síndrome de burnout que predomina en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025. 2. Identificar el nivel de engagement que predomina en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025. 3. Formular una propuesta de mejora (Plan Comunicacional), sustentada en la relación entre el síndrome de burnout y el engagement, que contribuya a la reducción del síndrome de burnout y al fortalecimiento del engagement en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2025.	Específicas: 1. El nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 es alto. 2. El nivel de engagement existente en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025 es bajo. 3. Una propuesta de mejora sustentada en la relación identificada entre el síndrome de burnout y el engagement contribuirá al fortalecimiento del engagement y a la reducción del síndrome de burnout en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2025.	Variable 2: Engagement	1. Vigor	1. Resistencia mental 2. Esfuerzo 3. Niveles de energía	Población: Personal que labora en DIGA (sede central) de la UNSAAC, que corresponde a 110 administrativos Muestra: Personal de las áreas Financiera Integración Tributación Presupuesto - 40 administrativos Encuesta, a través del instrumento cuestionario.
				2. Dedicación	1. Orgullo y propósito. 2. Entusiasmo 3. Inspiración 4. Orgullo 5. Reto	
				3. Absorción	1. Pérdida de noción del tiempo 2. Inmersión / olvido del entorno 3. Felicidad por estar absorto 4. Dificultad para desconectarse	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumentos de investigación

Título: Síndrome de Burnout y Engagement en el Personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC, Cusco 2025

BASADO EN EL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Datos del trabajador:

Nombre: _____

Sexo: _____

Tiempo Laborando: _____

Área de Trabajo: _____

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

D1	1	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	
D1	2	Siento que me he hecho más duro con la gente.	
D1	3	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
D1	4	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender.	
D2	5	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
D2	6	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
D2	7	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
D2	8	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
D2	9	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
D2	10	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
D2	11	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
D2	12	Siento que mis compañeros me culpan de sus problemas.	
D2	13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
D3	14	Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis compañeros.	
D3	15	Siento que trato con mucha eficacia el trabajo que me otorgan.	
D3	16	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	
D3	17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
D3	18	Me siento satisfecho después de haber terminado mis labores.	
D3	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
D3	20	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otra persona a través de mi trabajo.	
D3	21	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	

ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a cómo las personas se sienten en su entorno laboral.

Por favor, lea con cuidado cada pregunta y responda adecuadamente.

Si nunca se ha sentido así conteste “0” (cero), y en caso contrario podría responder en una escala de 1 a 6, teniendo en cuenta de 6 es siempre se ha sentido así y 1 cuando se sintió así tan solo una vez.

	#	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
D1	1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
D1	2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
D1	3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
D1	4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.							
D1	5	Soy muy persistente en mi trabajo.							
D1	6	Incluso cuando las cosas no van bien continúo trabajando.							
D2	7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
D2	8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
D2	9	Mi trabajo me inspira.							
D2	10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
D2	11	Mi trabajo es retador.							
D3	12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
D3	13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.							
D3	14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							
D3	15	Estoy inmerso en mi trabajo.							
D3	16	Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
D3	17	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.							

Nota:

Para más referencia la escala de respuesta para cada ítem es de 0 a 6, donde:

0 = Nunca, 1 = Una vez al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Varias veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Varias veces a la semana, 6 = Siempre.

Anexo 3. Instrumento aplicado

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Datos del trabajador:

Nombre: _____

Sexo: Femenino

Tiempo Laborando: 3 años

Área de Trabajo: Unidad de Servicios Generales

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

D1	1	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	1
D1	2	Siento que me he hecho más duro con la gente.	1
D1	3	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1
D1	4	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender.	1
D2	5	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	3
D2	6	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	2
D2	7	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	1
D2	8	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1
D2	9	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	2
D2	10	Siento que mi trabajo me está desgastando.	3
D2	11	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1
D2	12	Siento que mis compañeros me culpan de sus problemas.	1
D2	13	Me siento frustrado en mi trabajo.	4
D3	14	Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis compañeros.	3
D3	15	Siento que trato con mucha eficacia el trabajo que me otorgan.	4
D3	16	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	4
D3	17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	3
D3	18	Me siento satisfecho después de haber terminado mis labores.	3
D3	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	3
D3	20	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otra persona a través de mi trabajo.	3
D3	21	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	3

ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a como las personas se sienten en su entorno laboral.

Por favor, lea con cuidado cada pregunta y responda adecuadamente.

Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero), y en caso contrario podría responder en una escala de 1 a 6, teniendo en cuenta de 6 es siempre se ha sentido así y 1 cuando se sintió así tan solo una vez.

	#	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
D1	1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					4		
D1	2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					4		
D1	3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.						5	
D1	4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					4		
D1	5	Soy muy persistente en mi trabajo.						5	
D1	6	Incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando.						5	
D2	7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.						5	
D2	8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					4		
D2	9	Mi trabajo me inspira.					4		
D2	10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.						5	
D2	11	Mi trabajo es retador.					4		
D3	12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					4		
D3	13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.						5	
D3	14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.						5	
D3	15	Estoy inmerso en mi trabajo.						5	
D3	16	Me "dejo llevar" por mi trabajo.					4		
D3	17	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.					4		

Nota:

Para más referencia la escala de respuesta para cada ítem es de 0 a 6, donde:

0 = Nunca, 1 = Una vez al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Varias veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Varias veces a la semana, 6 = Siempre.

Anexo 4. Validación de instrumento



UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES

Título de investigación: **SÍNDROME BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO 2025.**

Nombre del instrumento:

1.- Encuesta

Investigadores:

Bachilleres: EMERSON UGARTE QUISPE y ANDERSON TECSI CRUZ

ITEMS DE CALIFICACIÓN		ESCALA DE CALIFICACIÓN				
Indicador		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Criterio	Redacción			X		
	Claridad			X		
Contenido	Objetividad				X	
	Actualidad				X	
	Suficiencia				X	
	Intencionalidad				X	
Estructura	Organización					X
	Consistencia					X
	Coherencia					X
	Metodología					X

II. OBSERVACIONES: El de los ítems del cuestionario a los indicadores de las variables de estudio, fue realizado por los tesisas, previo a la elaboración del presente documento.

III. CALIFICACIÓN DE INSTRUMENTO

	SI	NO
Procede la aplicación	X	
Requiere corrección		X

Promedio	18
Especialista	Mg. Juan Galiano Román
DNI	23855947
Teléfono	972577161
Firma	



UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



I. ASPECTOS GENERALES

Título de investigación: SÍNDROME BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO 2015.

Nombre del instrumento:

1.- Encuesta

Investigadores:

Bachilleres: EMERSON UGARTE QUISPE y ANDERSON TECSI CRUZ

ITEMS DE CALIFICACIÓN		ESCALA DE CALIFICACIÓN				
Indicador		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Criterio	Redacción			×		
	Claridad			×		
Contenido	Objetividad			✓		
	Actualidad			✓		
	Suficiencia			✓		
	Intencionalidad			×		
Estructura	Organización			×		
	Consistencia			✓		
	Coherencia			×		
	Metodología			×		

- II. OBSERVACIONES: El de los ítems del cuestionario a los indicadores de las variables de estudio, fue realizado por los testistas, previo a la elaboración del presente documento.

III. CALIFICACIÓN DE INSTRUMENTO

	SI	NO
Procede la aplicación	✓	
Requiere corrección		×
Promedio	17	

Especialista	Dr. Paulino Max Cáceres Huambo
DNI	23927160
Teléfono	984760543
Firma	

Anexo 6. Solicitud para aplicación de encuestas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Cusco, 14 de enero de 2026.

Oficio Múltiple N°001-2026-DIGA-UNSAAC

SEÑORES

Mgt. Giraldo Cuela Paiva
Jefe de la Unidad de Finanzas

Lic. Miriam Roxana Siancas Valdarrago
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos

Lic. Walter Champi Ccalloquispe
Jefe de la Unidad de Abastecimientos

Arq. Fredy Velazco Sanchez
Jefe de la Unidad Ejecutora de Inversiones

Arq. Jorge Luis Herrera Cari
Jefe de la Unidad de Servicios Generales

Presente. -

Ref. : OFICIO N°D 008 -VIRTUAL-2026-FCSEI-UNSAAC

Asunto : Facilidades para la aplicación de encuestas – trabajo de investigación

De mi especial consideración:

Previo un cordial saludo, me dirijo a ustedes para hacer de su conocimiento que, mediante el documento de la referencia, la Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas solicita se brinden las facilidades correspondientes a los señores Emerson Ugarte Quispe y Anderson Tecsi Cruz, bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, quienes vienen desarrollando el trabajo de investigación titulado: "Síndrome de Burnout y Engagement en el Personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la UNSAAC".

En ese sentido, solicito a sus despachos se sirvan otorgar las facilidades necesarias a los mencionados bachilleres, a fin de que puedan aplicar las encuestas respectivas al personal administrativo de sus unidades, en el marco del desarrollo de la citada investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

MGT. OLGA MATRYZA MORALES PAREJA
DIRECTORA GENERAL

C.c
Archivo
DIGA
O/MMP/pxpa

Anexo 7. Registro fotográfico de la aplicación de cuestionarios



Ilustración 1: Inicio de aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 2: Inicio de aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 3: Inicio de aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 4: Inicio de aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 5: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 6: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 7: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA

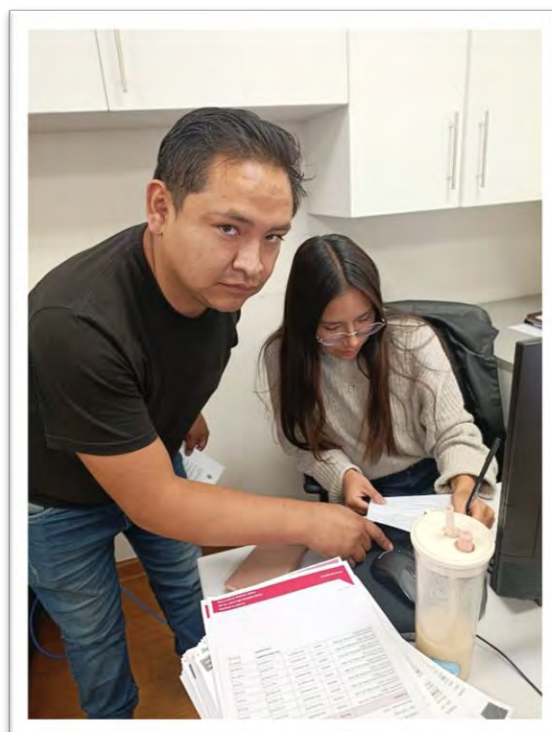


Ilustración 8: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 9: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 10: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 11: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 12: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 13: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 14: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA



Ilustración 15: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA

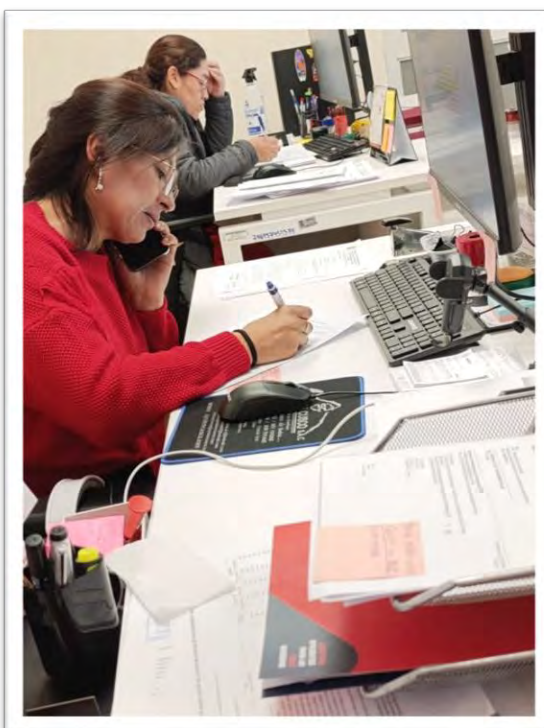


Ilustración 16: Aplicación de encuestas en las oficinas de DIGA